



Ouvidoria
da CMB

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA
2025



CASA DA MOEDA
DO BRASIL

SUMÁRIO

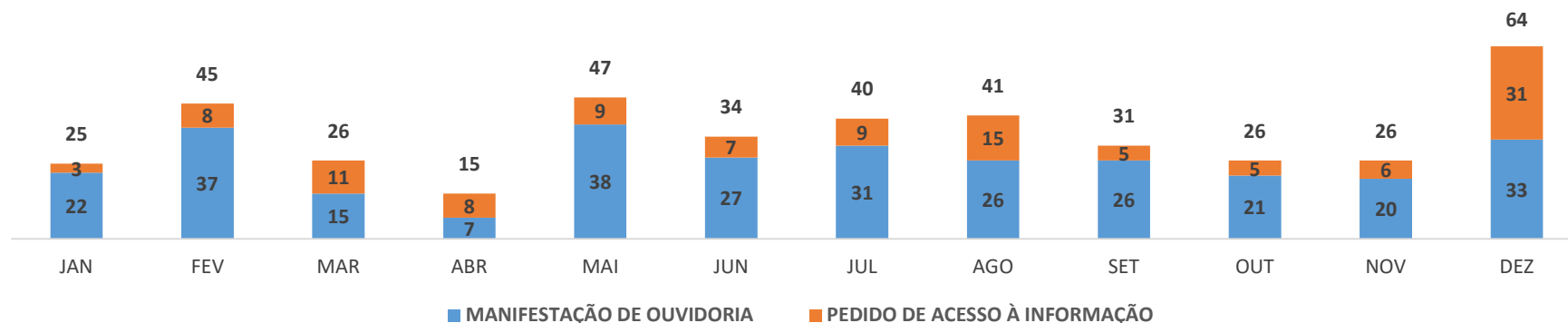
1.	SUMÁRIO EXECUTIVO	4
2.	MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA	1
2.1.	TOTAL POR QUANTIDADE	1
2.2.	COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR: PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA	1
2.3.	TOTAL POR TIPO DE IDENTIFICAÇÃO	1
2.4.	PERFIL DO USUÁRIOS.....	2
	OUVIDORIA INTERNA	2
2.5.	TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2
	ALTERAÇÃO DE TIPOLOGIA	2
2.6.	TOTAL POR FORMAS DE CONTATO.....	3
	CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	3
2.7.	TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO	4
2.7.1.	ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES.....	4
2.8.	TOTAL POR ÓRGÃOS MAIS ACIONADOS.....	4
2.9.	TOTAL POR ASSUNTOS MAIS ABORDADOS	5
2.10.	TOTAL POR SUBASSUNTOS MAIS ABORDADOS.....	5
2.11.	REDE DE INTEGRIDADE.....	5
	DENÚNCIAS HABILITADAS E SUA DISTRIBUIÇÃO	6
	RESOLUTIVIDADE.....	6
3.	ANÁLISE DE DADOS, MELHORIA CONTÍNUA E OUTRAS AÇÕES:	6
3.1.	OUVIDORIA: AÇÕES EXITOSAS	7
4.	CARTA DE SERVIÇOS.....	7
5.	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC.....	7

5.1. QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO VIA SIC.....	8
5.2. TEMPO DE ATENDIMENTO	8
5.3. RESPOSTA DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	8
5.4. RECURSOS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	9
5.5. ENCAMINHAMENTO DE PEDIDO DE ACESSO.....	9
6. TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	9
7. FALE CONOSCO.....	9
8. FORÇA DE TRABALHO, CURSOS E TREINAMENTOS:.....	11

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

O Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil (CMB) apresenta o resultado do exercício de 2025, 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).

No período indicado, as 420 (quatrocentos e vinte) demandas apresentadas foram tratadas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR e distribuídos em: 303 (trezentos e três) manifestações de ouvidoria e 117 (cento e dezessete) pedidos de acesso à informação.

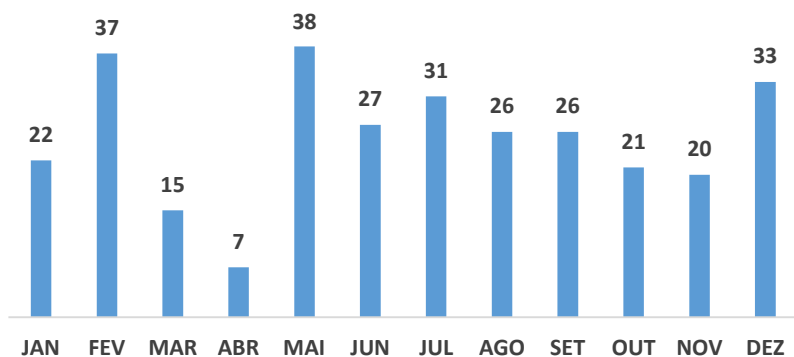


MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO
88 DENÚNCIAS RECEBIDAS E 72 HABILITADAS PARA ENVIO À ÓRGÃO INTERNO DE APURAÇÃO.	117 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO
110 SOLICITAÇÕES	91 SOLICITANTES
89 RECLAMAÇÕES	10 RECURSOS EM 1ª INSTÂNCIA
06 SUGESTÕES	05 RECURSOS EM 2ª INSTÂNCIA
10 ELOGIOS	03 RECURSOS À CGU
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 6,3 DIAS	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 8,3 DIAS

2. MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

2.1. TOTAL POR QUANTIDADE

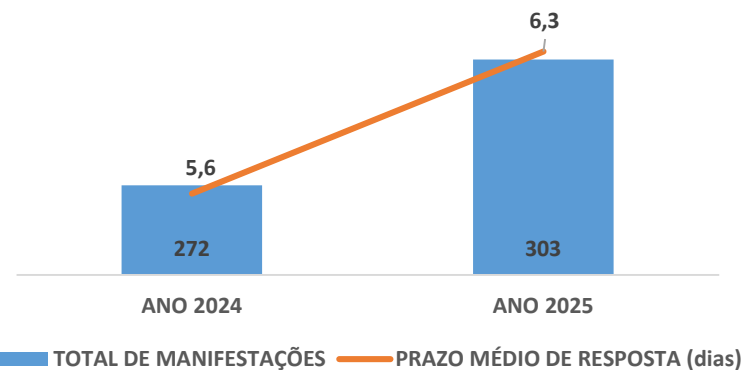
A representação gráfica demonstra a distribuição das 303 (trezentas e três) manifestações tratadas e concluídas pela **Ouvidoria da CMB**, mês a mês, no exercício de 2025.



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

O número de manifestações, registradas em 2025, mantém-se alinhado à média histórica observada nos últimos anos de utilização da Plataforma Fala.BR pela Casa da Moeda do Brasil.

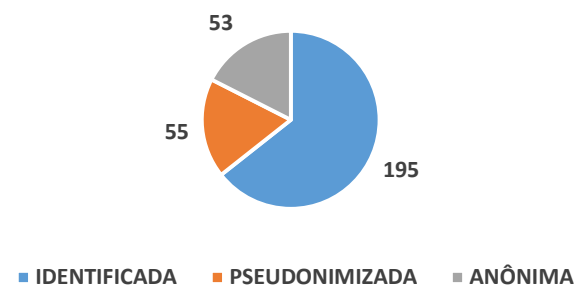
¹ Acesso em 14/01/2026: <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



O gráfico apresentado evidencia o prazo médio de resposta em comparativo ao total de manifestações concluídas.

Ressalta-se que não houve qualquer registro de perda de prazo no ano de 2025, o que reforça o compromisso da Ouvidoria com a eficiência no tratamento das manifestações.

2.3. TOTAL POR TIPO DE IDENTIFICAÇÃO



Depreende-se da análise sobre o tipo de identificação a prevalência de registros identificados em 2025, totalizando 195 (cento e noventa e cinco) manifestações, o que corresponde a 64% (sessenta e quatro por cento) do total.

2.4. PERFIL DO USUÁRIOS

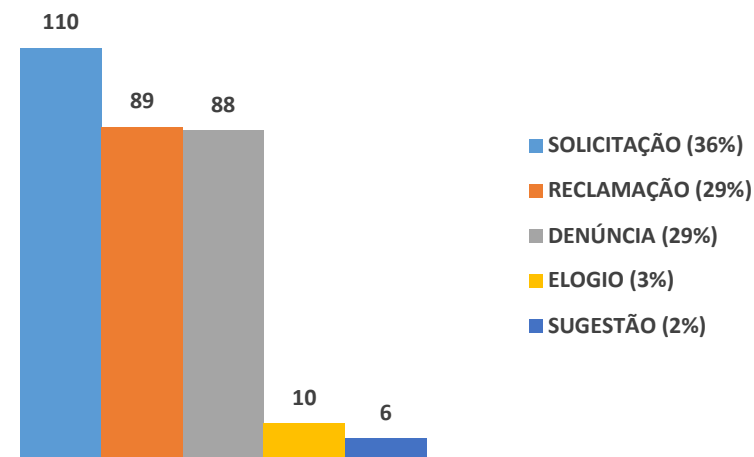
A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, disponibiliza aos usuários um cadastro, não obrigatório, que traz informações sobre o perfil dos usuários que procuram a **Ouvidoria da CMB**.

Do total de registros, 210 (duzentos e dez) foram apresentados por usuários pessoa física e 15 (quinze) por usuários pessoa jurídica.

OUVIDORIA INTERNA

A **Ouvidoria da CMB** teve no ano de 2025 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, 77% (setenta e sete por cento) dos registros foram apresentados por empregados sob vínculo de qualquer natureza com a CMB. Outros 33% (trinta e três por cento) dos registros foram efetuados por cidadãos, empresas privadas ou outros órgãos públicos.

2.5. TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



Observa-se que das 303 (trezentos e três) manifestações que receberam tratamento e resposta conclusiva pela **Ouvidoria da CMB**, destaca-se a solicitação como tipologia predominante, seguida pela reclamação e denúncia.

Do total de denúncia, 53 (cinquenta e três) eram anônimas e foram recepcionadas pela Plataforma Fala.BR.

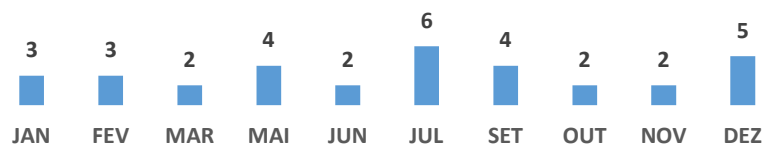
ALTERAÇÃO DE TIPOLOGIA

A correta adequação da tipologia está prevista na Portaria Normativa CGU nº116/2024, art. 24 e contribuiu para a qualidade do tratamento, bem como a produção da resposta administrativa adequada.

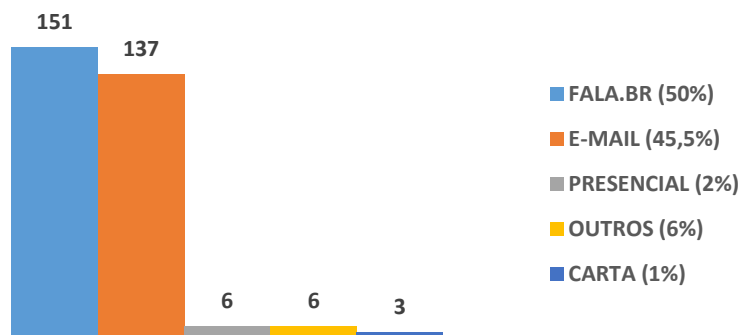
Toda manifestação recepcionada pela **Ouvidoria da CMB** tem sua classificação avaliada em análise preliminar. Ao todo, 33 (trinta e três) manifestações de ouvidoria necessitaram de alteração para tipologia mais adequada, incluindo a reclassificação de 5 (cinco) solicitações para pedido de acesso à informação. Também foi realizada reclassificação de

9 (nove) pedidos de acesso à informação para manifestação de ouvidoria do tipo solicitação.

A representação gráfica demonstra a distribuição das 33 (trinte e três) manifestações com tipologia revisada pela **Ouvidoria da CMB**, mês a mês, no exercício de 2025.



2.6. TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



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

Para o contato com o nosso usuário mantivemos a abordagem integrativa, harmonizando diversas frentes e canais. Dessa forma, trabalhamos com o esclarecimento de dúvidas e alinhamento de

expectativas para melhorar a experiência do usuário ao utilizar a **Ouvidoria da CMB**.

Todas as manifestações enviadas fora da Plataforma Fala BR, seguindo a orientação técnica da CGU, são incluídas na ferramenta pela equipe da Ouvidoria para devido tratamento e resposta conclusiva.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

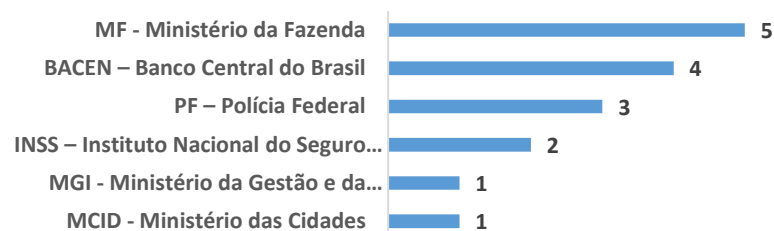
2.7. TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO



Durante a triagem das demandas, a **Ouvidoria da CMB** avalia competência sobre a matéria apresentada e eventuais condições de arquivamento, nos termos dos art. 26 e art. 31 da Portaria Normativa CGU nº116/2024. Em 2025, 18 (dezoito) registros foram arquivados e 16 (dezesesseis) foram encaminhados para outros órgãos em razão da competência.

Do total de arquivamentos, cinco (cinco) foram arquivadas por duplicidade, 3 (três) por ausência de complementação do usuário, 12 (doze) por falta de clareza/ insuficiência de dados e 1 (uma) por manifestação imprópria/ inadequada.

2.7.1. ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES



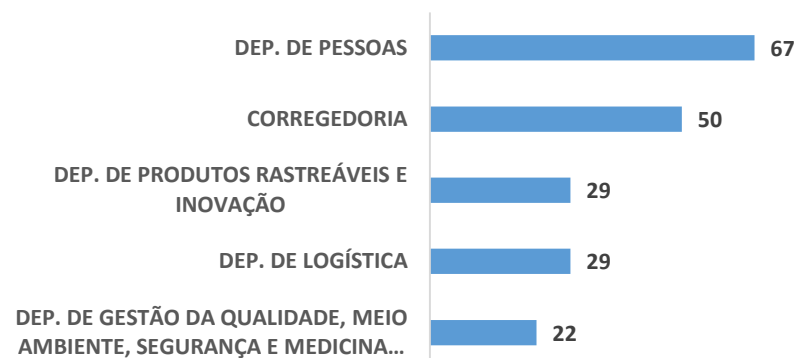
O gráfico relaciona os encaminhamentos a outros órgãos públicos, em razão da competência para tratamento e conclusão.

Os assuntos recorrentes foram Sistema Financeiro e Prêmios e Apostas, encaminhados respectivamente ao Banco Central do Brasil (BACEN) Ministério da Fazenda (MF).

2.8. TOTAL POR ÓRGÃOS MAIS ACIONADOS

Os órgãos internos da CMB são acionados à contribuir com suas áreas de atuação, oferecendo aos usuários os esclarecimentos com adequada resolutividade. Todo o processo é mediado pela **Ouvidoria da CMB**.

Abaixo relacionamos os órgãos mais acionados no ano de 2025, com destaque ao **Departamento de Logística** e ao **Departamento de Pessoas** com tempo médio de resposta, respectivamente, em 3,4 (três vírgula quatro) e 6,2 (seis vírgula dois) dias.

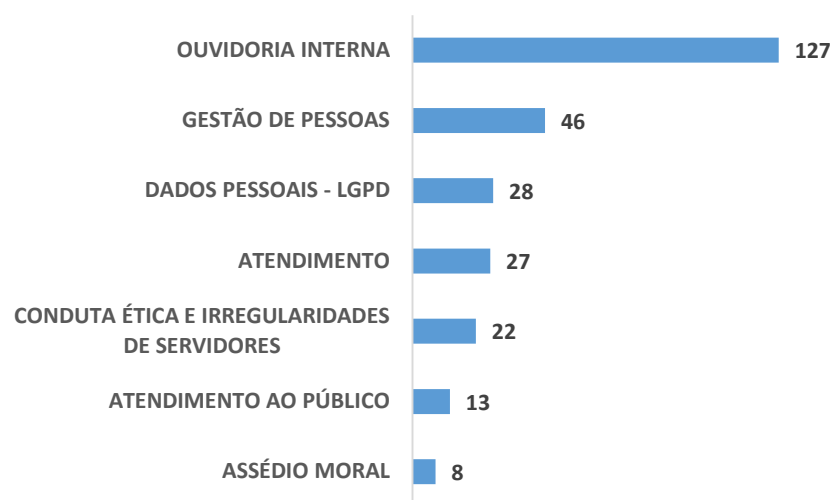


2.9. TOTAL POR ASSUNTOS MAIS ABORDADOS

A partir do segundo semestre de 2025, a Ouvidoria-Geral da União (OGU) revisou a lista de assuntos disponíveis na Plataforma Fala.BR².

A nova gestão de assuntos objetiva aprimorar a eficiência do sistema e facilitar a utilização pelos cidadãos e pelas ouvidorias.

O gráfico abaixo demonstra uma mescla de assuntos novos e antigos, em conformidade ao Painel Resolveu³ da Controladoria-Geral da União (CGU).



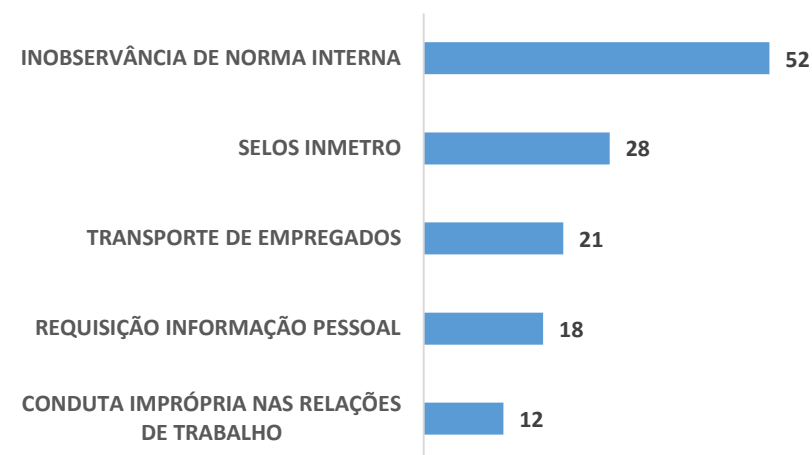
2.10. TOTAL POR SUBASSUNTOS MAIS ABORDADOS

² <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/falabr/assuntos-subassuntos>

³ <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

A nomenclatura de subassuntos está sob a responsabilidade da **Ouvidoria da CMB** e passou por adequação para devida vinculação a nova lista de assuntos editadas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU).

O gráfico abaixo está em conformidade ao Painel Resolveu⁴ da Controladoria-Geral da União (CGU).



2.11. REDE DE INTEGRIDADE

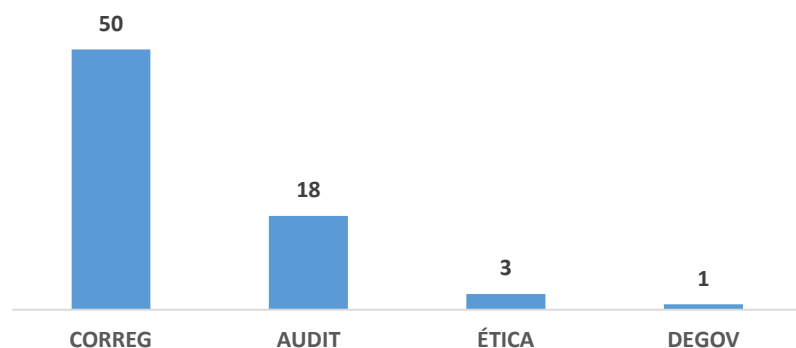
A Rede de Integridade da CMB é composta pela **Ouvidoria da CMB** e demais órgãos de controle interno. A Ouvidoria é o órgão estatutário receptor de denúncias relativas às atividades internas e externas. A Rede é responsável por promover procedimentos internos para prevenir, detectar e remediar práticas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

⁴ <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

No ano de 2025, um total de 88 (oitenta e oito) denúncias foram recepcionadas pela Ouvidoria da CMB. Dessas, **72 (setenta e duas) foram consideradas habilitadas e enviadas aos órgãos de controle.**

A habilitação de uma denúncia depende da aptidão aos critérios estabelecidos no artigo 33 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que avalia a competência do órgão, os elementos mínimos descritivos de irregularidade como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam a apuração.

DENÚNCIAS HABILITADAS E SUA DISTRIBUIÇÃO



A Corregedoria foi o órgão mais acionado com 69% (sessenta e nove) do total de denúncias aptas. A Corregedoria avaliou, ainda, em procedimento preliminar outras 4 (quatro) manifestações, que por não terem alcançado a esfera correicional foram redirecionadas à Auditoria Interna.

Do total de manifestações encaminhadas para órgãos de apuração, 54% (cinquenta e quatro) foram do tipo anônimas.

O usuário que opta pelo anonimato não recebe o número único de protocolo para acompanhamento nem resposta conclusiva, em conformidade às diretrizes da CGU.

RESOLUTIVIDADE

Toda denúncia recebe resposta conclusiva com linguagem simples e objetiva, informando o órgão de acolhimento, se for o caso de habilitação, o procedimento inicial ou informação sobre sua inaptidão.

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

Até a edição desse relatório, 48,75% (quarenta e oito vírgula setenta e cinco por cento) das manifestações foram concluídas com resolutividade na Plataforma Fala.BR, para outras 51,25% (cinquenta e um vírgula vinte e cinco por cento) persistem providências, o que significa que ainda estão em tratamento nas áreas de apuração.

3. ANÁLISE DE DADOS, MELHORIA CONTÍNUA E OUTRAS AÇÕES:

O Relatório de Gestão da Ouvidoria cumpre o objetivo técnico de compilar os principais dados do ano de 2025, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 60, apresentando análise de dados, quantitativos de manifestações, percentuais e assuntos relevantes que foram objeto de tratamento pela **Ouvidoria da CMB**.

O objetivo é atuar como canal de participação social e controle social, interagindo e mediando a relação entre o cidadão e a Administração Pública. Conforme descrito no item 2.4 o perfil da **Ouvidoria da CMB** permanece como de ouvidoria interna, com destaques para questões relacionadas à gestão de pessoas, principalmente solicitações de

informações pessoais de ex-empregados, especialmente no mês de dezembro, encaminhadas ao Departamento de Pessoas.

Os demais temas em destaques estão relacionados à conflitos interpessoais/conduitas de natureza imprópria e inobservância de normativos internos, apresentadas como denúncias e enviadas às áreas de apuração, considerando as respectivas competências.

Os itens 2.8 e 2.9 do relatório apresentam as áreas internas mais acionadas em 2025 e os assuntos mais abordados nas demandas. Cabe observar que diante do impacto e da repercussão institucional do assunto, a **Ouvidoria da CMB** também atua com foco na melhoria da gestão, subsidiando as áreas e Alta Gestão com informes e dados pertinentes.

3.1. OUVIDORIA: AÇÕES EXITOSAS

- Cumprimento das etapas obrigatórias do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP;
- Participação nos Seminários Nacionais de Ouvidoria 2025, promovidos pela Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV;
- 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;

⁵ <https://www.casadoemeda.gov.br/portal/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servico.html>. Consultado em: 07/01/2025

- Treinamento Cidadãos da Moeda 2.0, para terceirizados, junto ao Comitê de Pró-equidade, Gênero e Raça com os temas: Diversidade, Inclusão e Respeito LGBTQIAPN+ no ambiente corporativo, assédio moral e sexual.
- Atualização da Norma de Acolhimento e Tratamento de Manifestações (NAD GOV.011), incluindo as recomendações da 2ª edição do Guia Lilás para a prevenção e enfrentamento ao assédio moral e sexual e à discriminação;
- Publicação da Norma de Gestão da Transparência Ativa (NAD GOV.012); e
- Publicação da Instrução de Trabalho (ITR) com o Protocolo de Acolhimento a Vítima e Denunciantes de Assédio e Discriminação.

4. 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 Usuário⁵.

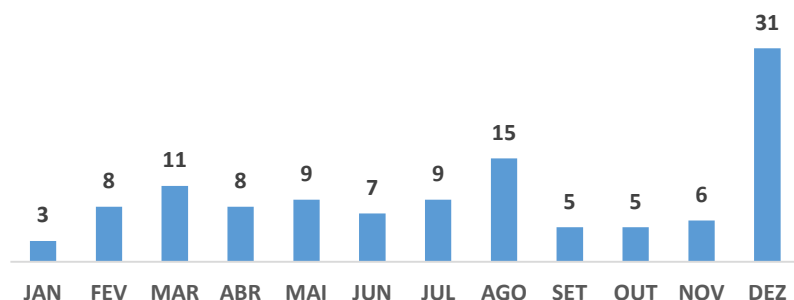
5. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O SIC foi criado para efetivar garantia de direito constitucional dos cidadãos quanto a disponibilização de informações da Administração

Pública. A ferramenta de transparência pública, foi implementada em observância a Lei 12.527, de 18 de novembro, de 2011 (LAI).

Em 2025, a **Ouvidoria da CMB** recebeu 117 (cento e dezessete) pedidos de acesso à informação com fundamento da LAI e serão demonstrados nos itens que seguem.

5.1. QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO VIA SIC



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

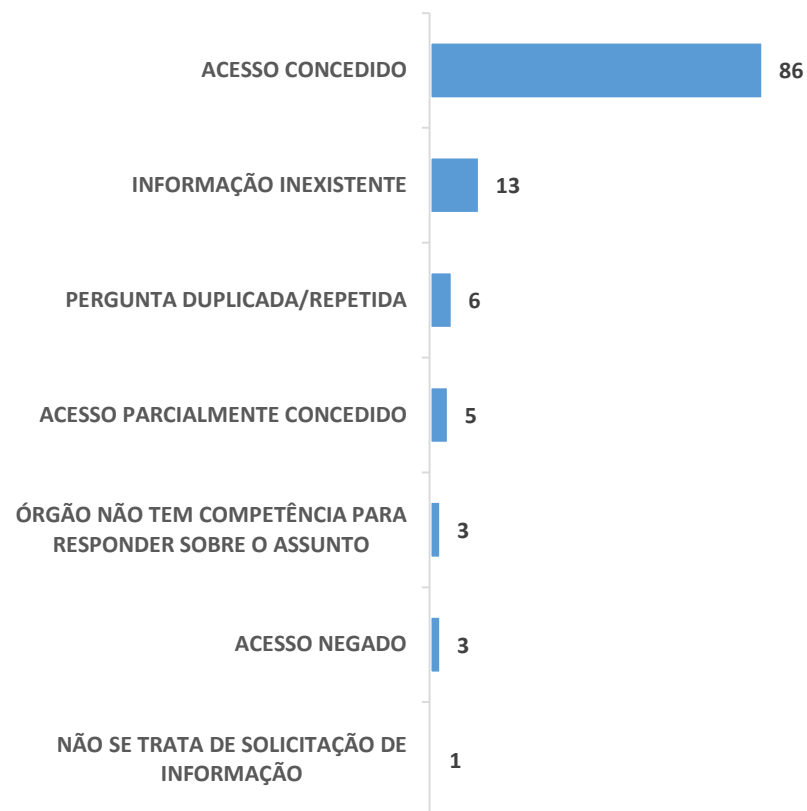
Nesse sentido, destaca-se abaixo os principais temas que foram objeto de Pedidos de Acesso à Informação:

- Dados pessoais/ LGPD;
- Transparência e Acesso à Informação;
- Informações processuais;
- Patrocínio;
- Concursos e Processos Seletivos; e
- Gestão de Pessoas.

5.2. TEMPO DE ATENDIMENTO

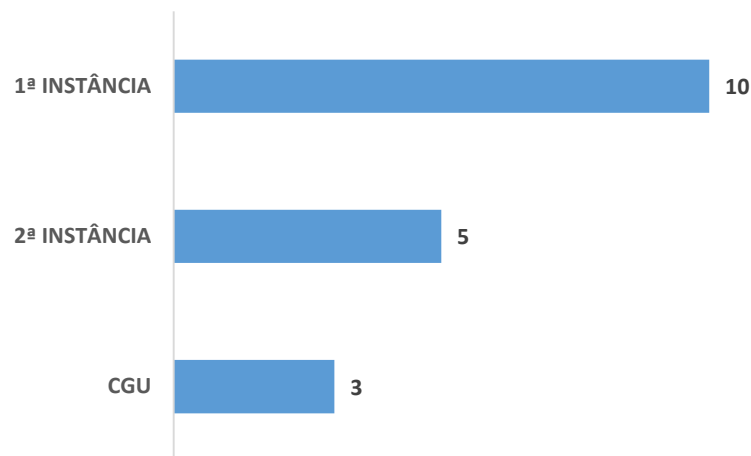
Em 2025, o tempo médio para o tratamento de um pedido de acesso informação pela **Ouvidoria da CMB** foi 8,3 (oito vírgula três) dias.

5.3. RESPOSTA DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



5.4. 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 2025, foram tratados 15 (quinze) recursos pela **Ouvidoria da CMB**, sendo 10 (dez) encerrados em 1ª instância e 5 (cinco) reavaliados em 2ª instância.

Outros 3 (três) recursos de pedidos de acesso à informação foram avaliados pela Controladoria-Geral da União (CGU).

5.5. ENCAMINHAMENTO DE PEDIDO DE ACESSO

Em 2025, 2 (dois) pedidos de acesso à informação foram redirecionados ao Banco Central do Brasil (BACEN), 1 (um) ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) e 1 (um) ao Ministério da Fazenda (MF) em razão da competência para resposta.

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).

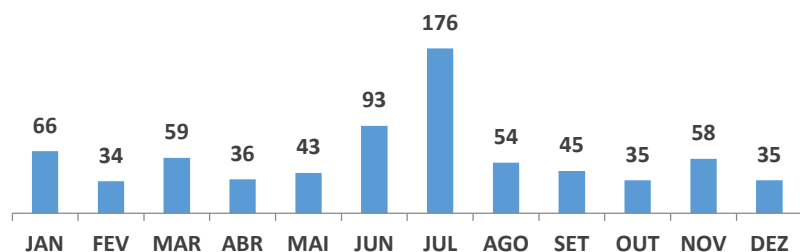
A **Ouvidoria da CMB** manteve, em 2025, o 1º lugar no ranking de cumprimento do rol de 49 itens avaliados pela Controladoria-Geral da União (CGU) para a Transparência Ativa. No período, a CMB também manteve o Selo Prata no Prêmio Nacional de Transparência Pública (PNTP), promovido pelo Tribunal de Contas da União (TCU).

Para aprimorar a gestão da Transparência ativa da CMB foi publicado novo normativo interno em 2025, a fim de estabelecer as diretrizes para as publicações, atualizações e monitoramentos.

7. FALE CONOSCO

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 734 (setecentos e trinta e quatro) mensagens no ano de 2025.

7.1. TOTAL POR QUANTIDADE



Os meses de junho e julho foram impactados com mensagens sobre o início da produção dos Selos do INMETRO pelo Departamento de Produtos Rastreáveis e Inovação.

O QUE FALA O CIDADÃO (assuntos mais abordados no Fale Conosco)



Ouvidoria Resolve

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 quantitativo total de orientações, realizadas em 2025, pela equipe da **Ouvidoria da CMB** foi de 31 (trinta e um) atendimentos.

8. FORÇA DE TRABALHO, CURSOS E TREINAMENTOS:

A equipe da **Ouvidoria da CMB** é composta por 3 (três) analistas e 1 (um) técnico administrativo. Nesse ano, houve a redução do grupo de analistas de 4 (quatro) para 3 (três) empregados a partir de agosto de 2025.

Em setembro de 2025, passamos pela troca do titular de nossa unidade para cumprimento de mandato de 3 (três) anos.

Foi designada a empregada Raquel Vieira Rabelo da Cunha para cumprimento das atividades, a partir do dia 20/09/2025, que incluem a gestão do SIC, da Transparência Ativa.

A nova titular ocupa, ainda, o cargo de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

Em 2025, a equipe participou de diferentes ações educacionais, visando o desenvolvimento e aperfeiçoamento contínuo, inclusive com capacitações à distância e gratuitas.

- Elaboração de Relatório de Gestão, promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU);

- Da escuta à responsabilização: Fluxos e desafios na apuração de assédios e discriminações no Serviço Público, promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU);
- II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025, promovido pela Controladoria-Geral da União (OGU);
- Webinário "CARTA DE SERVIÇOS EM FOCO: Caminhos e Boas Práticas para Elaboração e Atualização", promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU);
- Gestão em Ouvidoria (Turma JUL/2025), promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap); e
- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (Turma JUN/2025), promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (Turma JUL/2025), promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).
- Linguagem simples aproxima o Governo das pessoas (Turma JUL/2025), promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).