



CASA DA MOEDA
DO BRASIL



Ouvidoria da CMB

RELATÓRIO TRIMESTRAL – 2015

Abril/Maio/Junho

Ouvidor: Aloysio Telles de Moraes Netto

Gerente da Coordenadoria do Tratamento de Demandas: Lucila Prevot

Gerente da Coordenadoria do Serviço de Informação ao Cidadão: Raquel Cunha

Analistas da Ouvidoria: Celso Sato e Elizabeth Juliano

Assistente Técnico-Administrativo: Felipe Lyrio

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 Trimestre Anterior - 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 Coletivas	
Gráfico 19. Manifestações Anônimas	
Gráfico 20. Manifestações Individuais	
Gráfico 21. Manifestações Individuais/ Sexo	
Gráfico 22. Total por Manifestações Individuais/Sexo	
Gráfico 23. Comparativo como Trimestre Anterior - Manifestações Individuais/Sexo	
Gráfico 24. Manifestações Individuais/ Identificação	
Gráfico 25. Total por Manifestações Individuais/ Identificação	
Gráfico 26. Comparativo com o Trimestre Anterior - Manifestações Individuais/Identificação	
Gráfico 27. Demandas por Órgão Acionado	
Gráfico 28. Análise por Órgão Acionado: Tipo de Manifestação	
Gráfico 29. Comparativo com Trimestre Anterior - Órgãos Mais Acionados	
3 Análise das Manifestações	15
Gráfico 30. Eixos	
Gráfico 31. Total por Eixos	
3.1 Análise Qualitativa	18
3.1.1 Benefícios e Serviços	18
3.1.2 Procedimentos da Organização	18
3.1.3 Relações com Pares/ Superiores	19
Gráfico 32. Comparativo com Trimestre Anterior: Eixos	
4 Enquetes da Ouvidoria	19
Gráfico 33. Enquete 06/2015	
Gráfico 34. Enquete 07/2015	
Gráfico 35. Enquete 08/2015	
Gráfico 36. Enquete 09/2015	
Gráfico 37. Enquete 10/2015	
Gráfico 38. Enquete 11/2015	
5 Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)	22
5.1 Demonstrativo Trimestral.....	22
Gráfico 39. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
Gráfico 40. Comparativo com Trimestre Anterior	
Gráfico 41. Comparativo com o ano anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
Gráfico 42. Demanda por Movimentação	
Gráfico 43. Órgãos Acionados para Elaboração da Resposta	
Gráfico 44. Forma de registro dos pedidos de informação	
Gráfico 45. Resposta aos Pedidos de Informação	
Tabela 1. Demanda por Assuntos Abordados	
Gráfico 46. Comparativo com o trimestre anterior: Assuntos Abordados	
6 Fale Conosco	26
Gráfico 47. Dos Órgãos Acionados	
6.1 Dos temas mais abordados	27
Tabela 2. Dos Temas Mais Abordados	
Gráfico 48. Comparativo: Temas mais abordados	
6.2 Análise Qualitativa dos Temas mais abordados	28
6.2.1 Processo Seletivo Público	28
6.2.2 Cédulas e Moedas do Real.....	28
6.2.3 Programa Jovem Aprendiz.....	28
6.2.4 Cédulas e Moedas Antigas	28
6.2.5 Carteira ANAC	28

1. Palavra do Ouvidor

Prezados Moedeiras e Moedeiros;

Prezados Cidadãos e Cidadãs;

Uma das expressões mais bonitas e ímpares que conheci quando ingressei na Casa da Moeda foi a expressão “Família Moedeira”, na qual independente do cargo ocupado, somos todos membros de uma família na CMB.

E como em toda família, devemos procurar trabalhar em conjunto, cada qual de acordo com as suas atribuições, principalmente em períodos em que o orçamento aperta.

Atualmente, indiscutivelmente, estamos numa época de “apertar os cintos” na Administração Pública e na economia em geral, e a responsabilidade cabe a todos nós. A cada papel não impresso, a cada insumo gasto adequadamente, a cada copinho de papel reaproveitado (ou mesmo substituído por um copo reutilizável) e a cada compra com economia de preços estamos colaborando para a contenção de gastos. Esta não é uma briga da CMB. É um desafio para todos nós, enquanto membros desta Família.

Outro aspecto de uma família saudável, principalmente quando todos os seus membros são adultos, é a capacidade de diálogo e trabalho em conjunto. E esta característica nós também vivemos em nossa Família Moedeira, ao recebermos as várias sugestões para redução de custo, através da Ouvidoria. Mais de uma centena de sugestões foi recebida e encaminhada à Diretoria de Gestão, que irá tratar de todas com a máxima atenção para o nosso benefício.

Por fim, e já fazendo a nossa *mea culpa*, o relatório deste trimestre está sendo publicado com um pouco de atraso, tendo em vista o volume de registros feitos na Ouvidoria. Contudo, apesar da grande demanda, nossa equipe – com o maior zelo e dedicação – tratou de todos os casos recebidos. Antes de qualquer outra atividade aqui desenvolvida, o nosso compromisso na Ouvidoria é a busca constante de um serviço que alia qualidade e celeridade no tratamento de demandas, sendo o bem-atender tanto da empresa quanto dos empregados o nosso principal foco. Isto é Gestão Democrática. Isto é Princípio da Publicidade aplicado.

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 83 manifestações recebidas no 2º trimestre de 2015 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 2015).

Gráfico 1. Manifestações por Quantidade

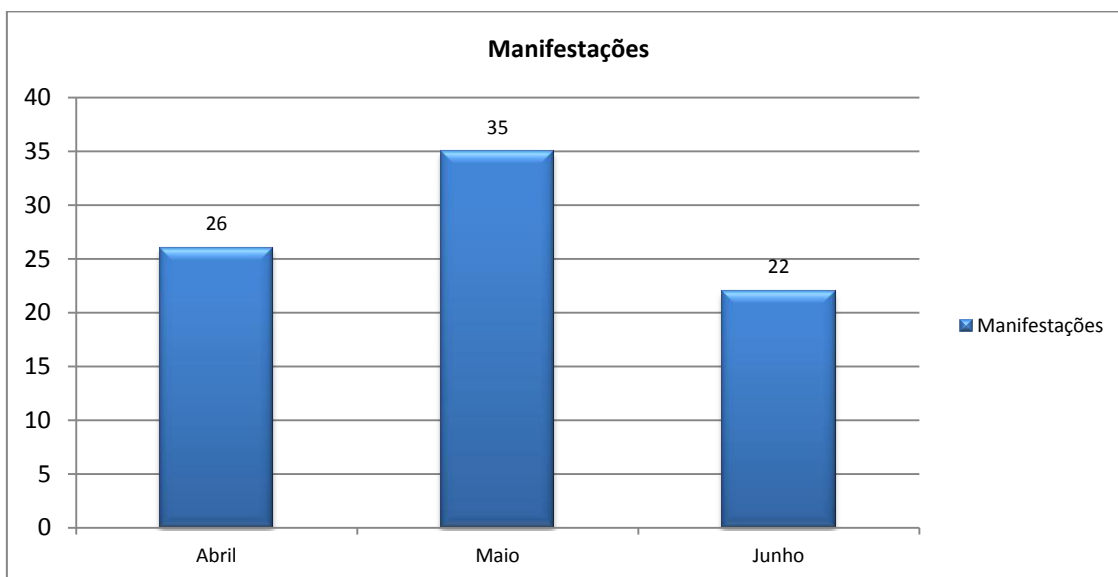


Gráfico 2. Comparativo com Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações

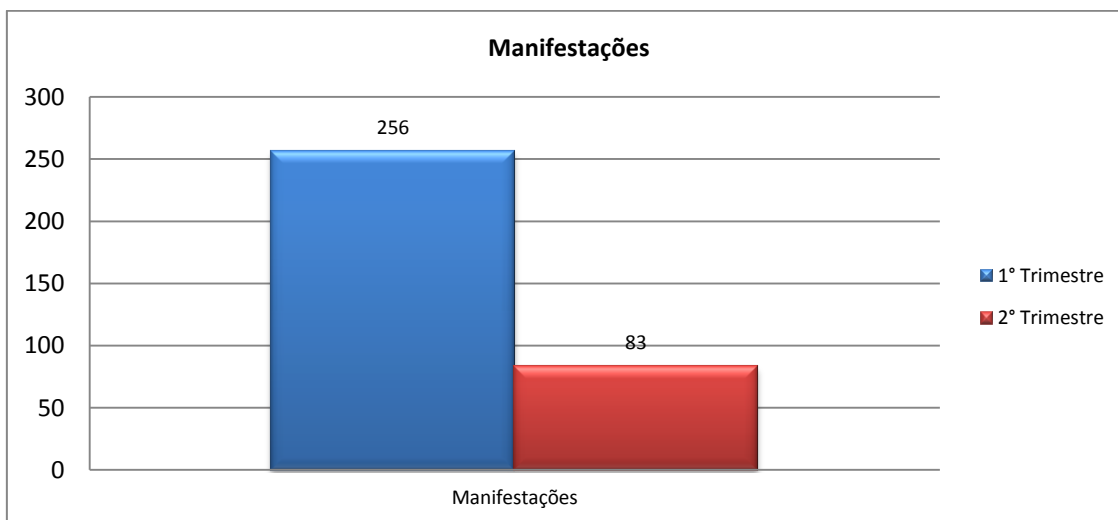


Gráfico 3. Demandas por origem

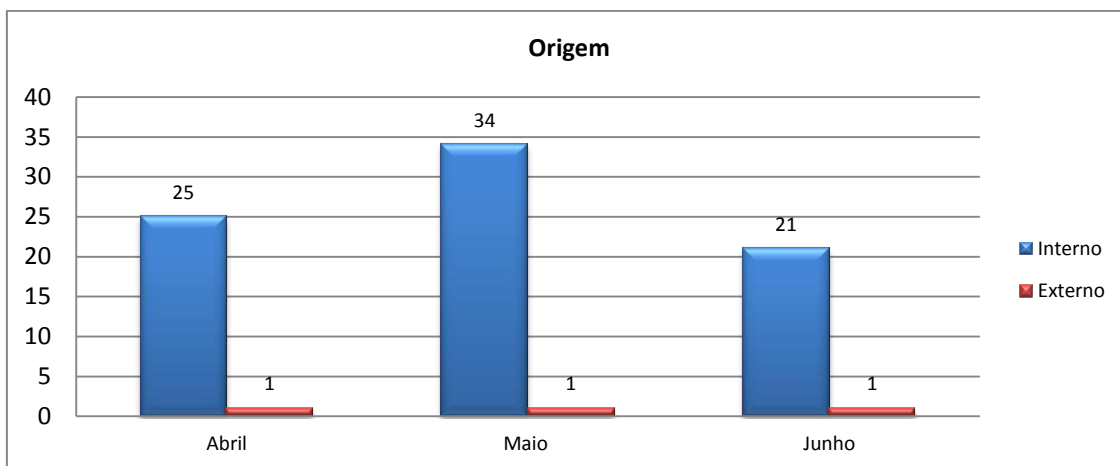


Gráfico 4. Total por Origem

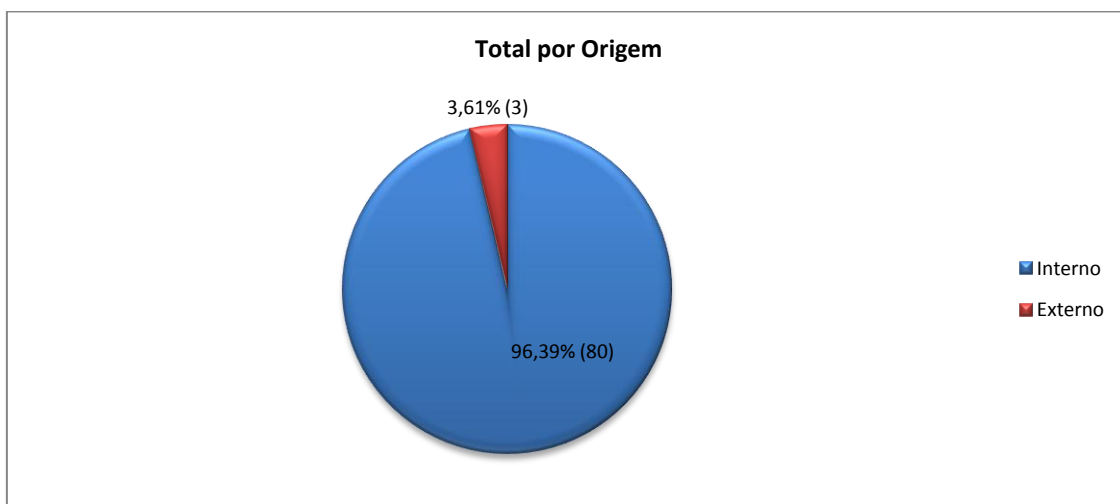


Gráfico 5. Comparativo com Trimestre Anterior - Origem da Demanda

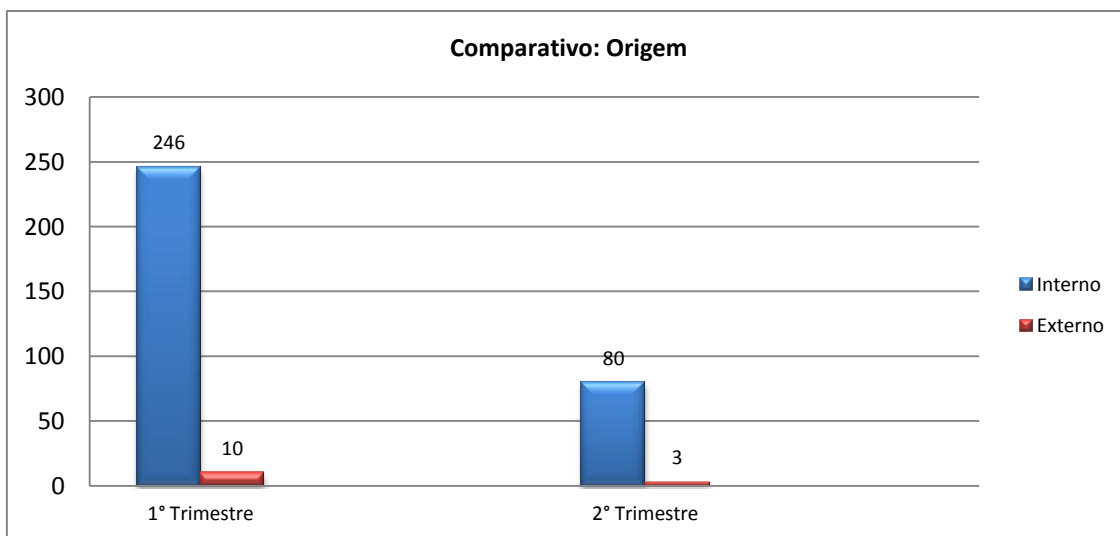


Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação

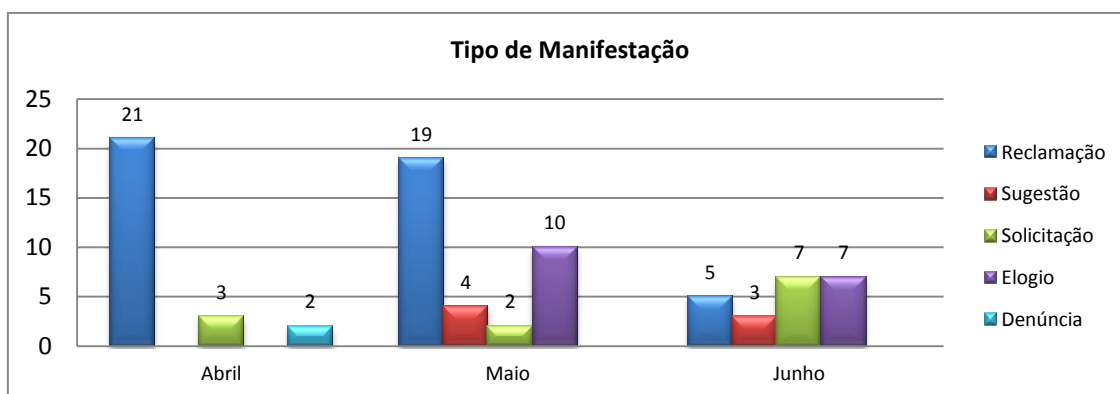


Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação

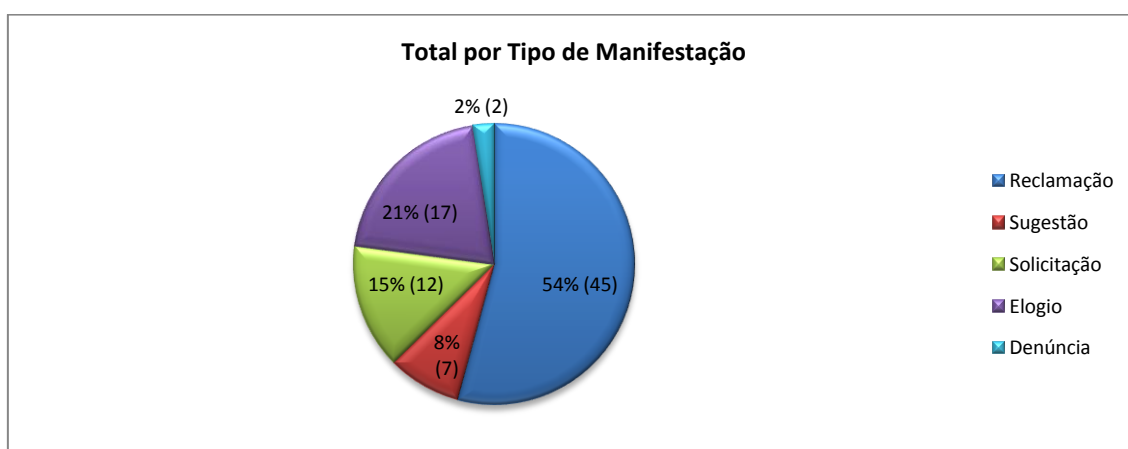


Gráfico 8. Comparativo com Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação

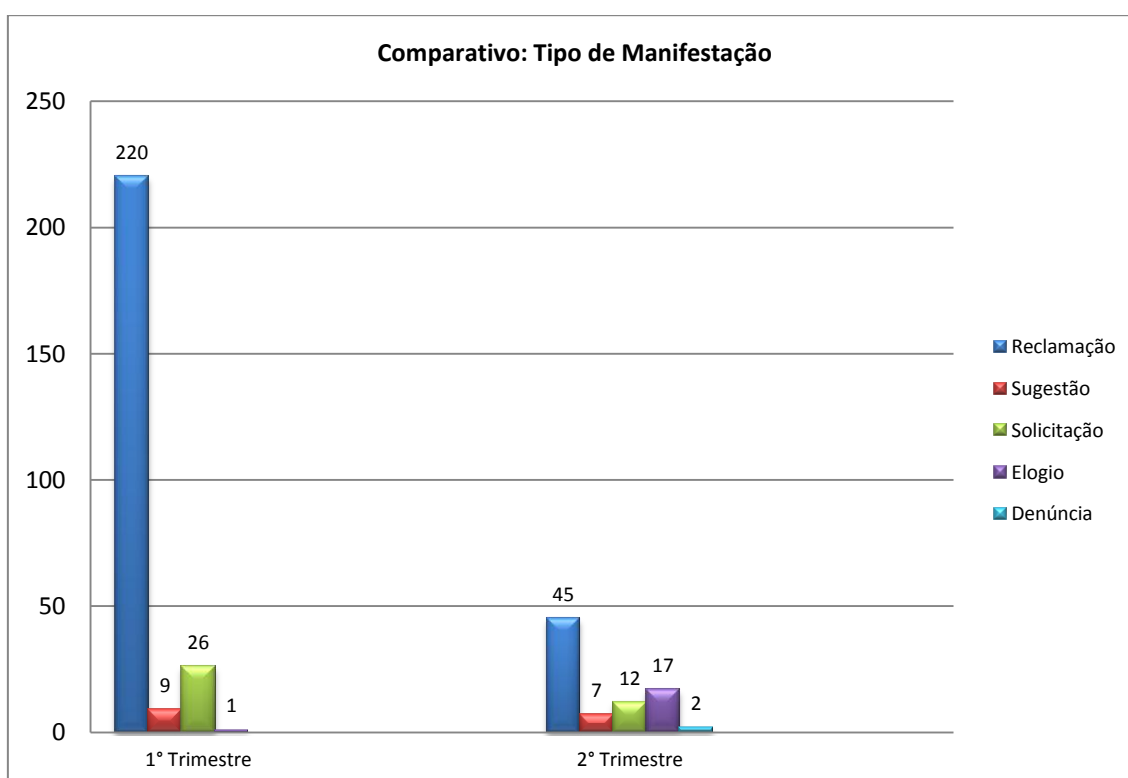


Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato¹

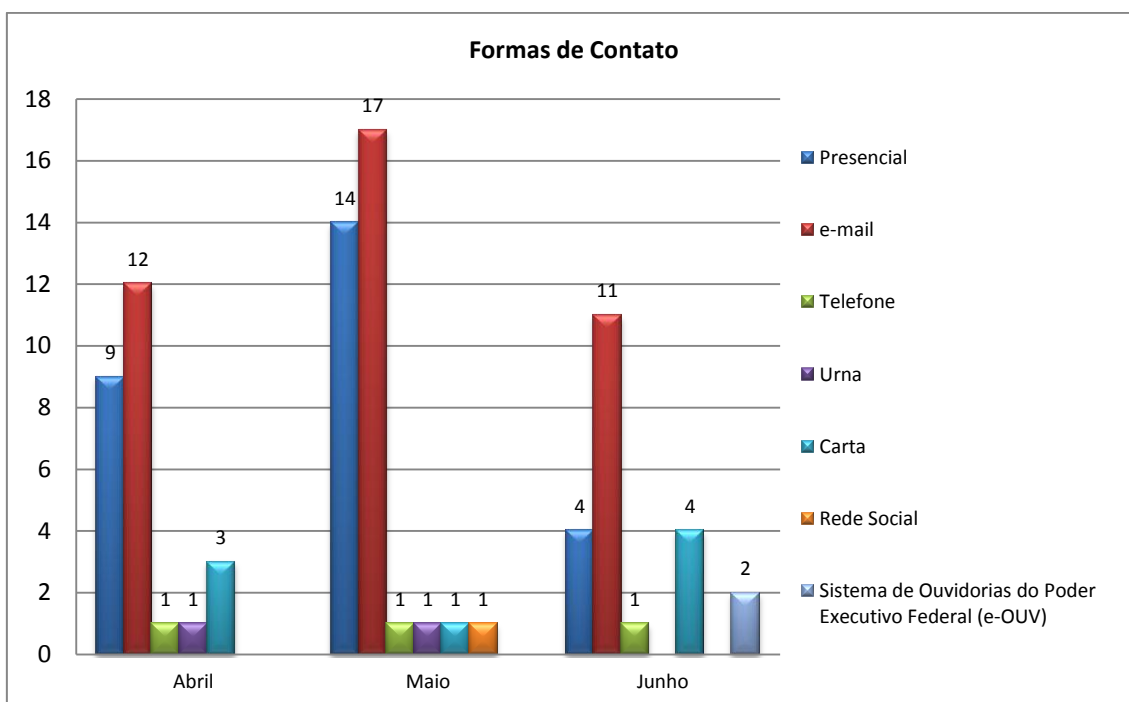
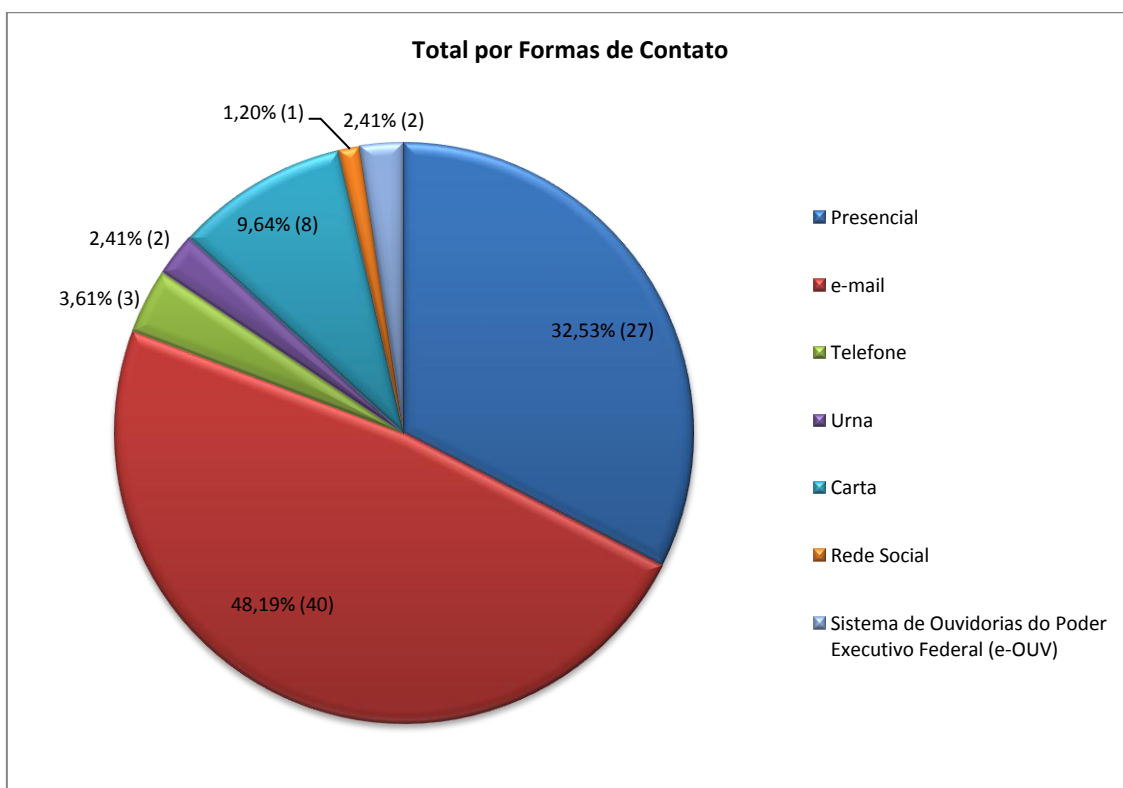
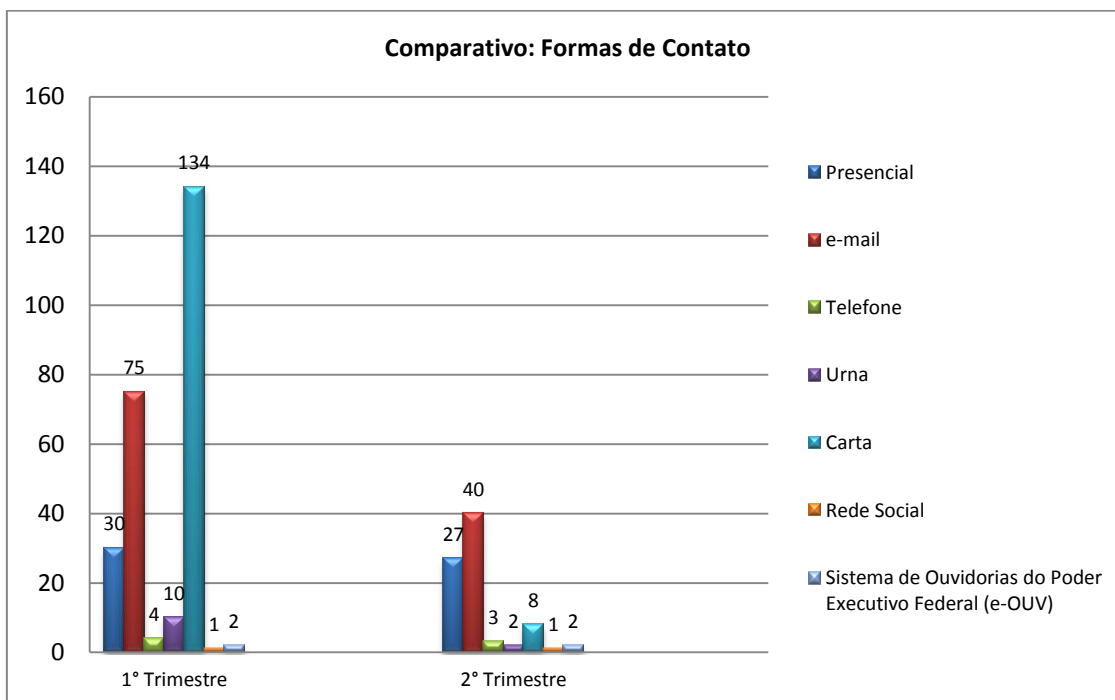


Gráfico 10. Total por Formas de Contato



¹ 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 11. Comparativo com Trimestre Anterior: Formas de Contato



O trimestre anterior registrou um quantitativo atípico de cartas em virtude da implantação do PCCS 2014. Neste trimestre, prevaleceu o e-mail como a forma preferencial de contato dos usuários.

Gráfico 12. Demandas por Movimentação

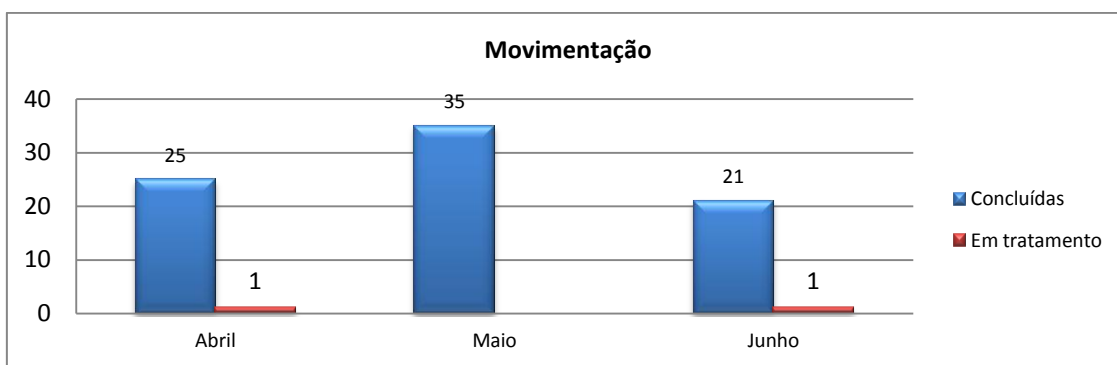


Gráfico 13. Total por Movimentação²

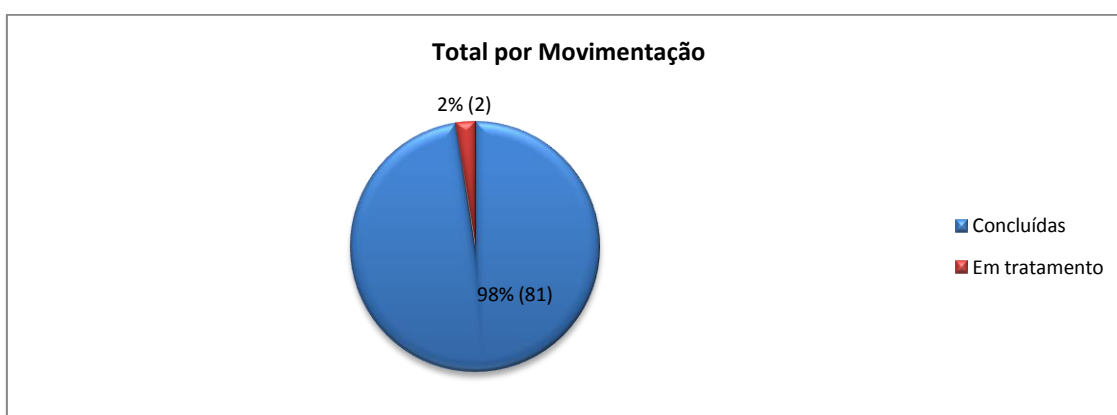
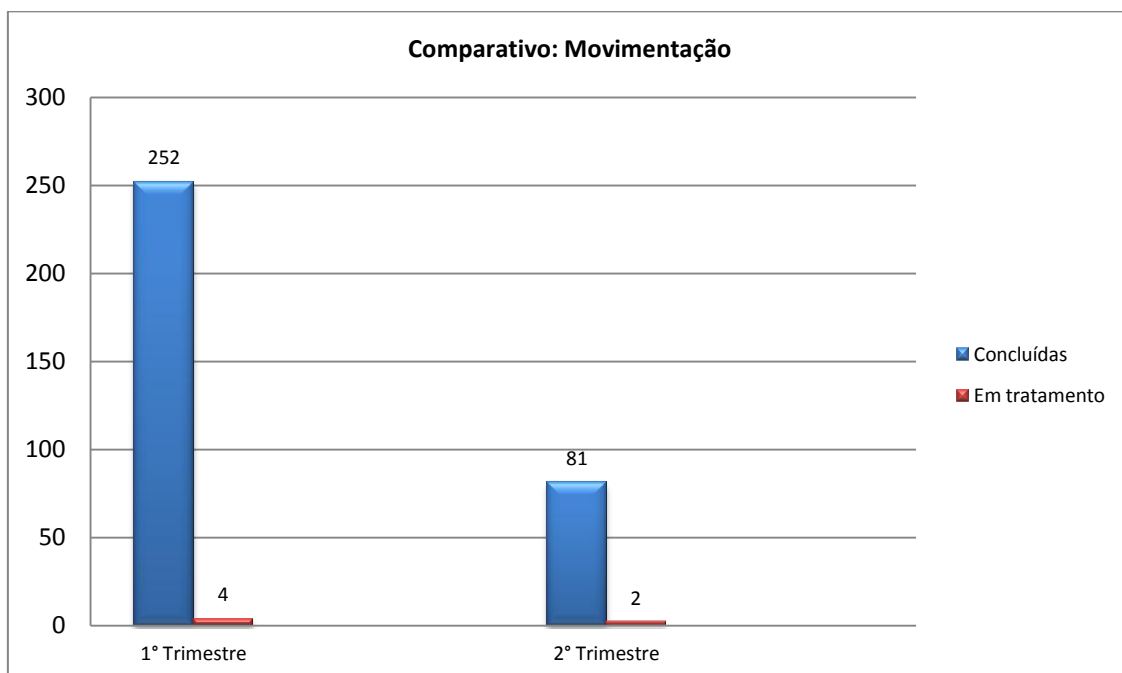


Gráfico 14. Comparativo com Trimestre Anterior: Movimentação



² Atualizado em 31/08/2015

Gráfico 15. Natureza da Demanda

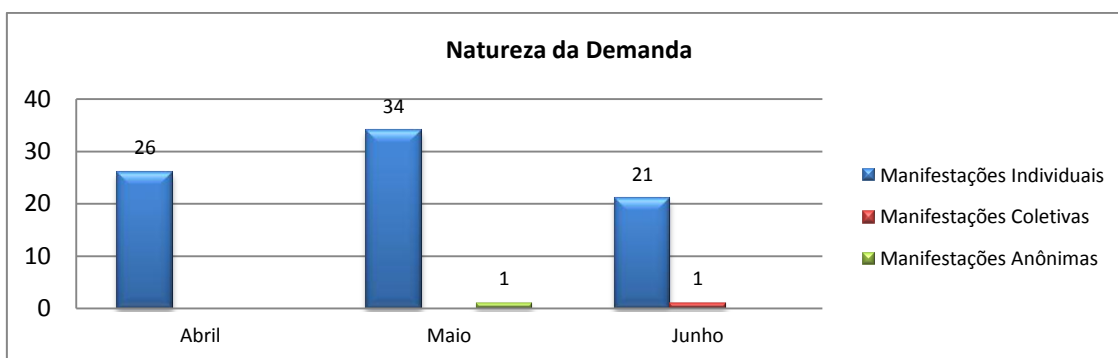


Gráfico 16. Total por Natureza dos Demanda

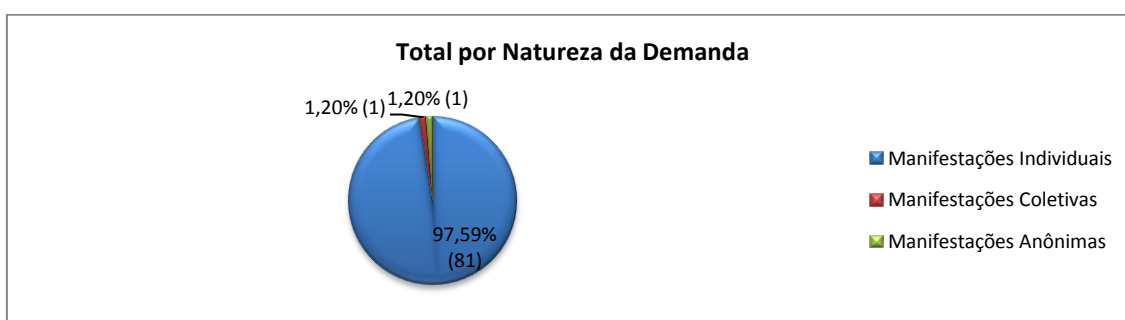


Gráfico 17. Comparativo com o Trimestre Anterior: Natureza da Demanda

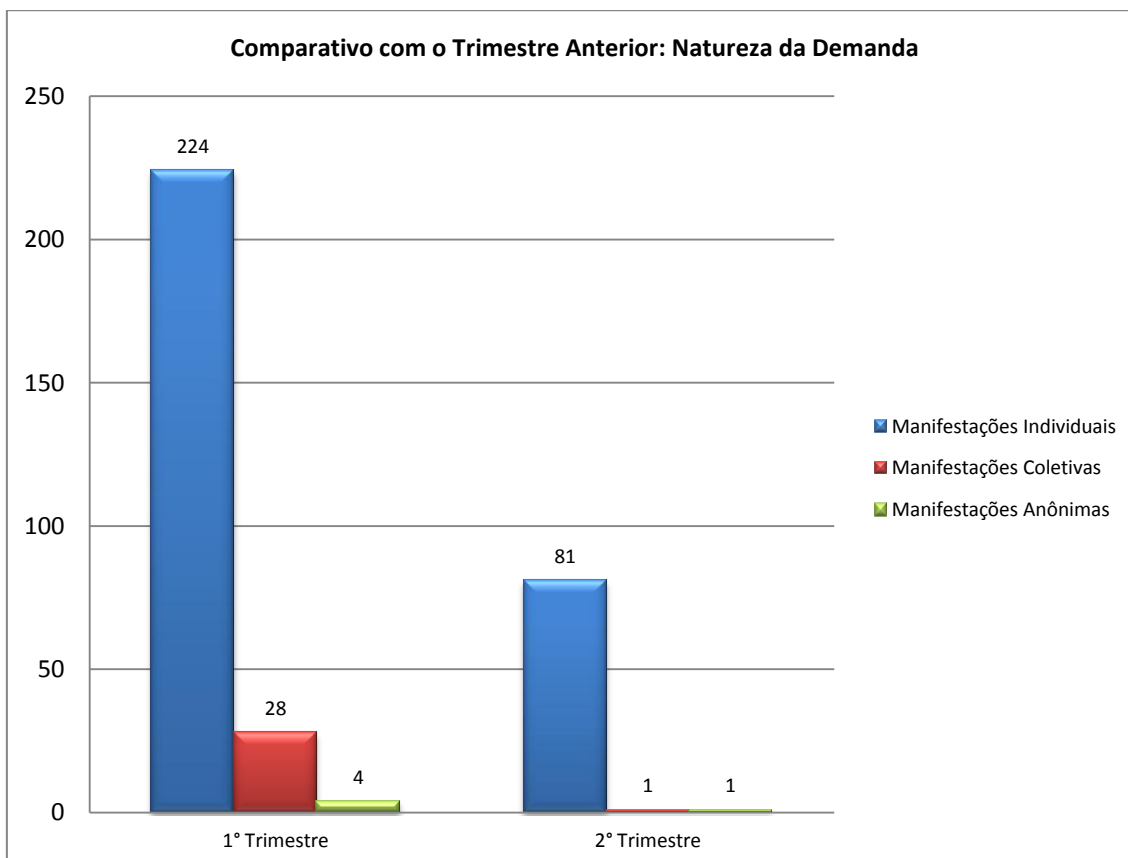
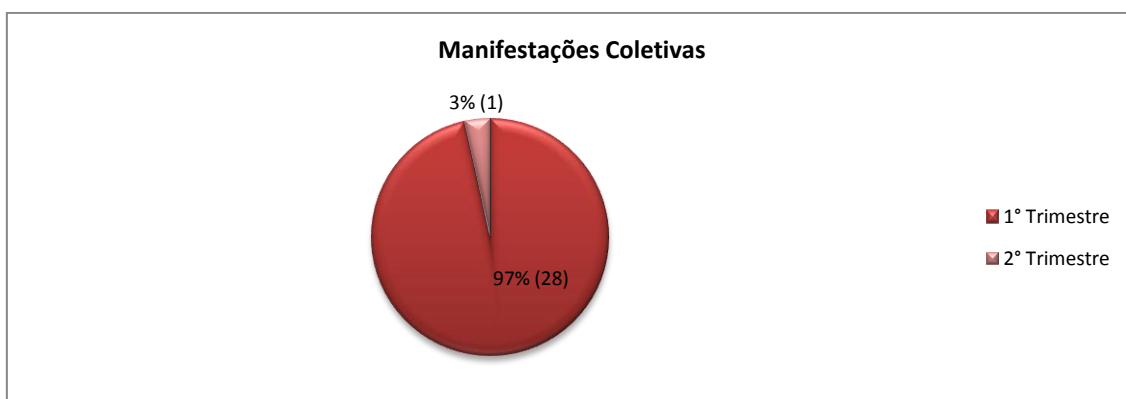
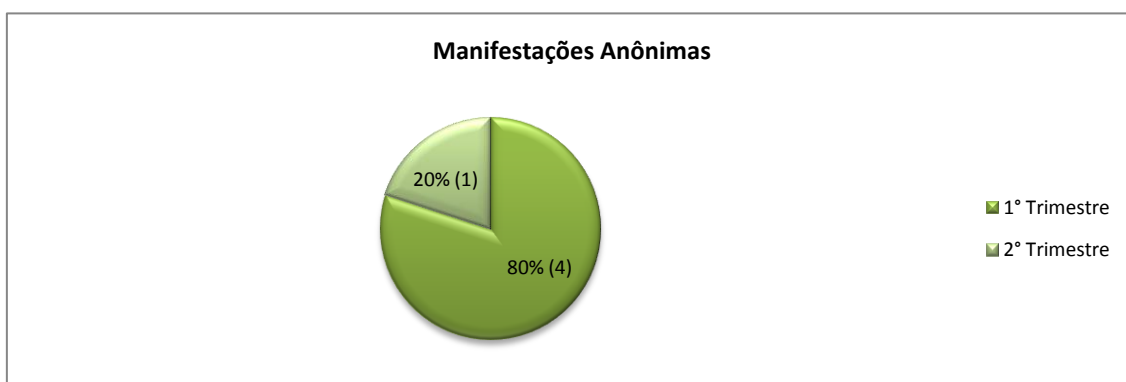


Gráfico 18. Manifestações Coletivas



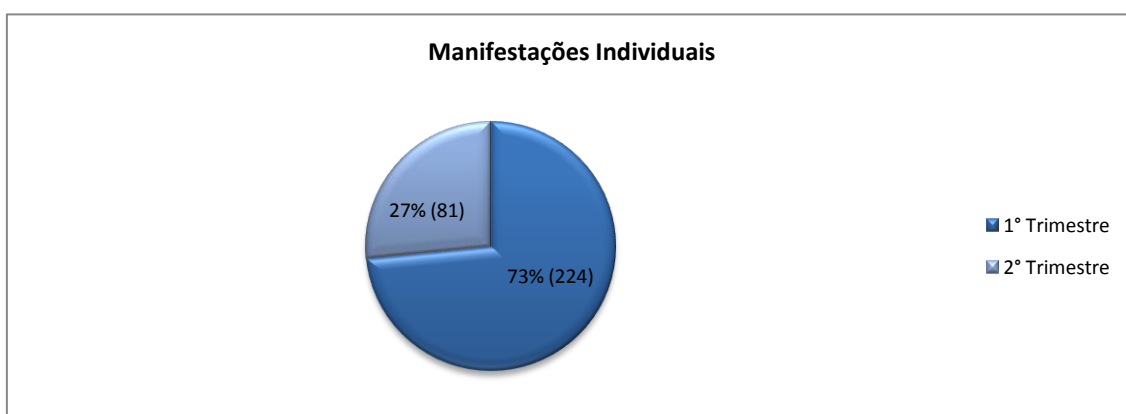
O número expressivo de manifestações coletivas esteve relacionado à implantação do PCCS 2014.

Gráfico 19. Manifestações Anônimas



A ouvidoria deve encaminhar as manifestações anônimas aos órgãos responsáveis, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

Gráfico 20. Manifestações Individuais



A maior parte de nossas demandas ocorre através das manifestações individuais. Por isso, os próximos gráficos vão analisar os 81 registros individuais nos aspectos relacionados ao sexo e a identificação.

Gráfico 21: Manifestações Individuais/Sexo

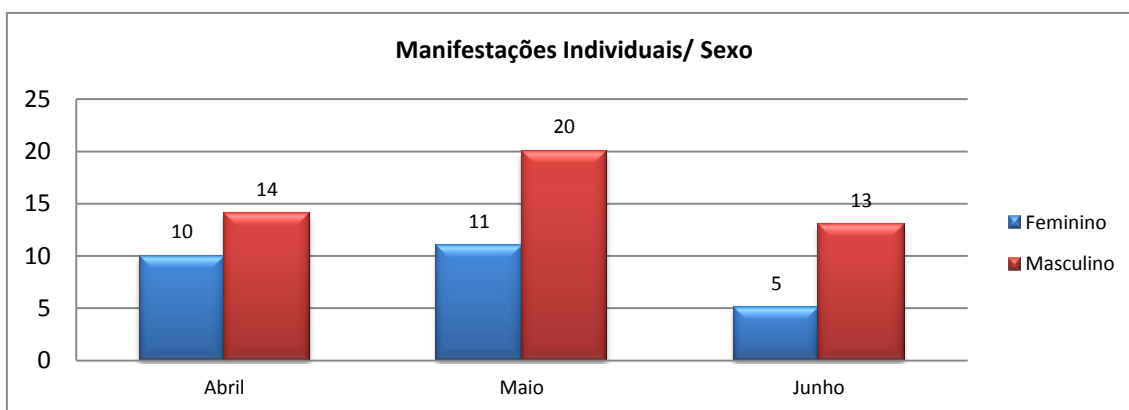


Gráfico 22: Total por Manifestações Individuais/Sexo

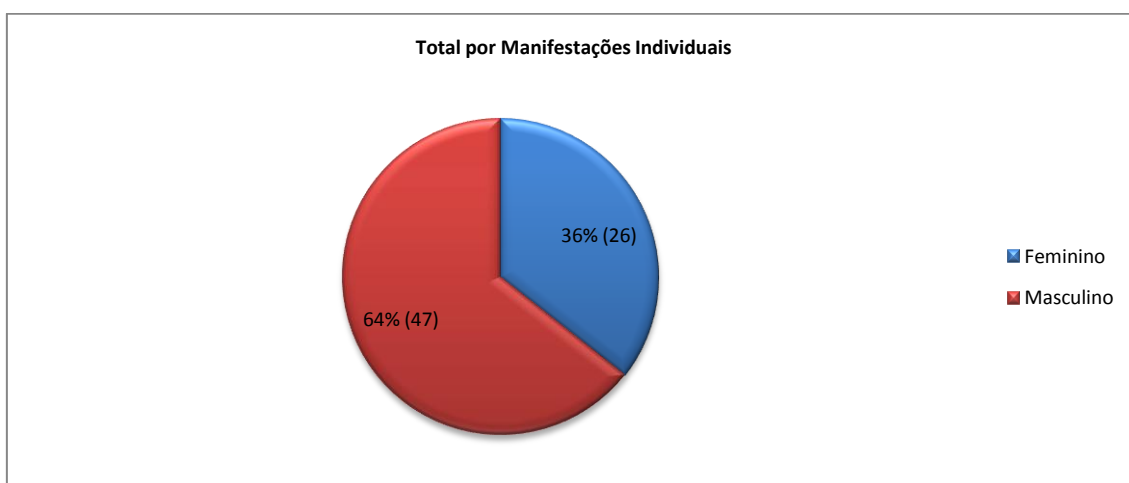


Gráfico 23. Comparativo com o Trimestre Anterior: Manifestações Individuais/Sexo

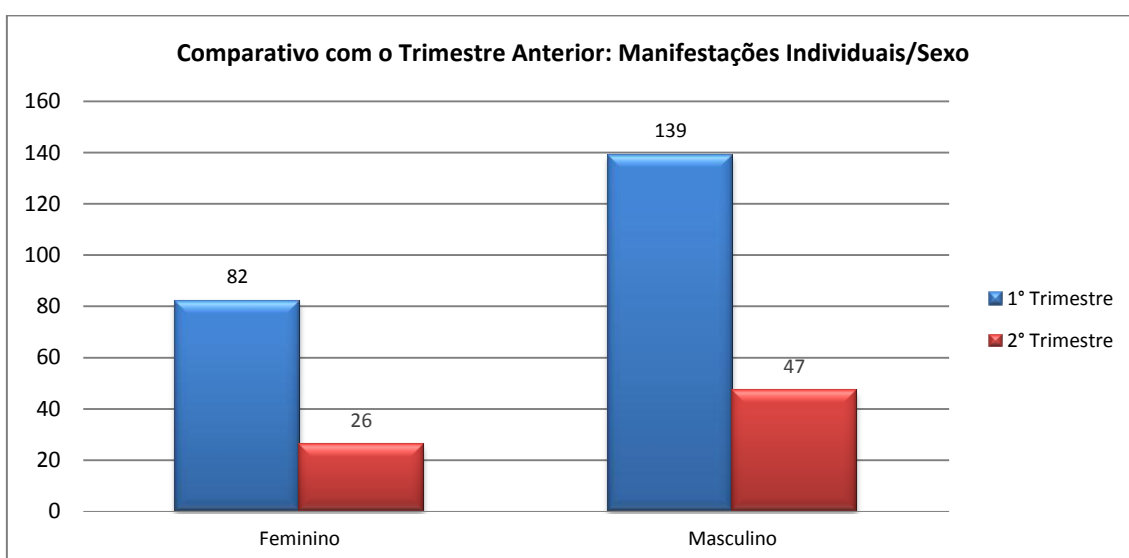


Gráfico 24. Manifestações Individuais/ Identificação³

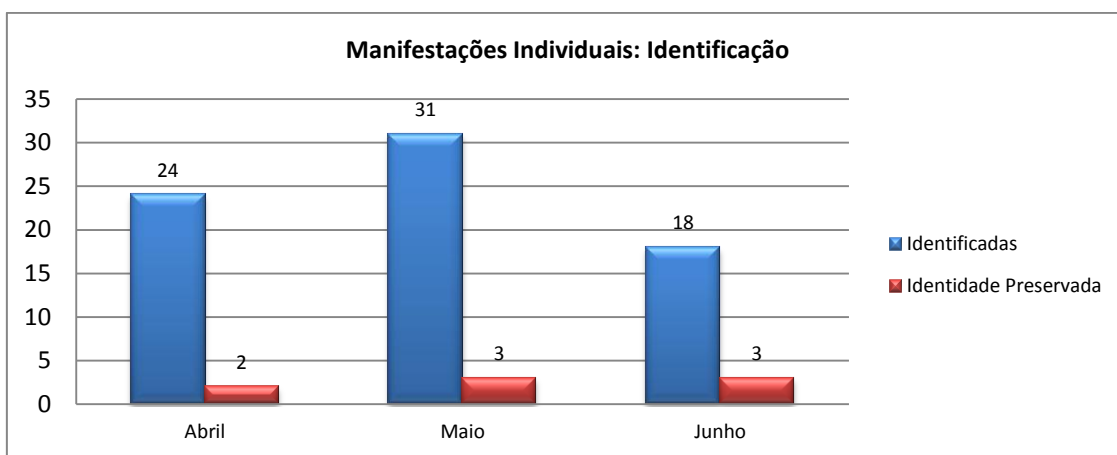


Gráfico 25. Total por Manifestações Individuais/ Identificação

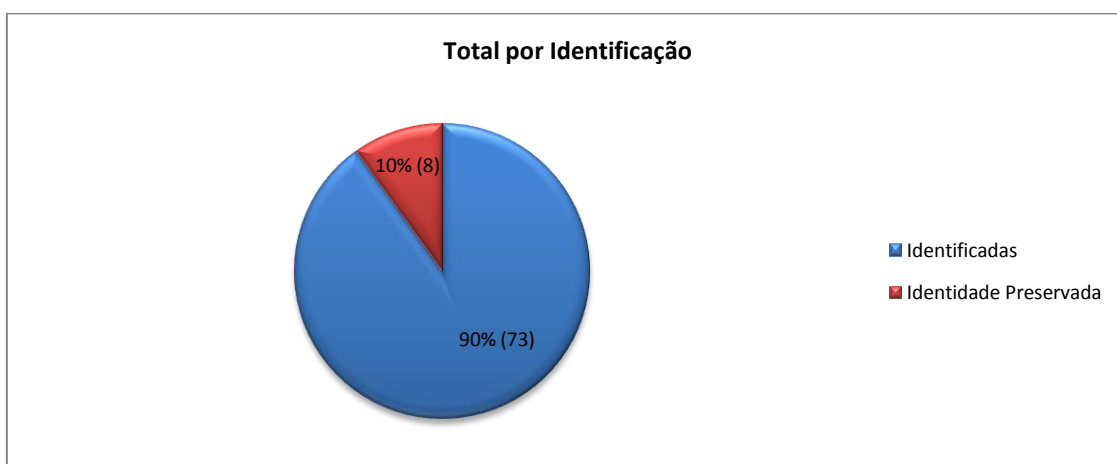


Gráfico 26. Comparativo com o Trimestre Anterior/ Identificação

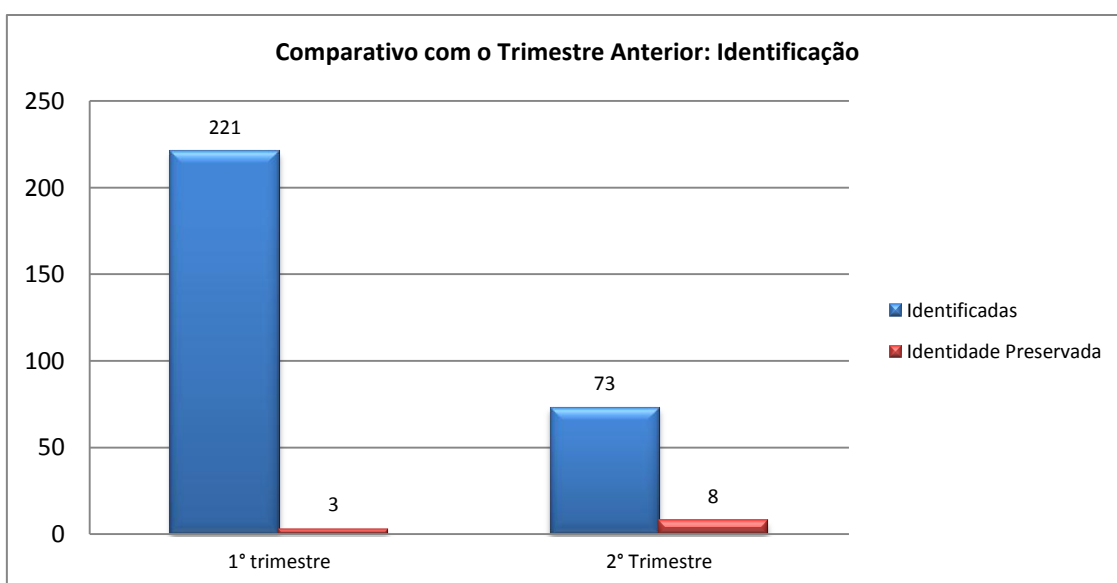
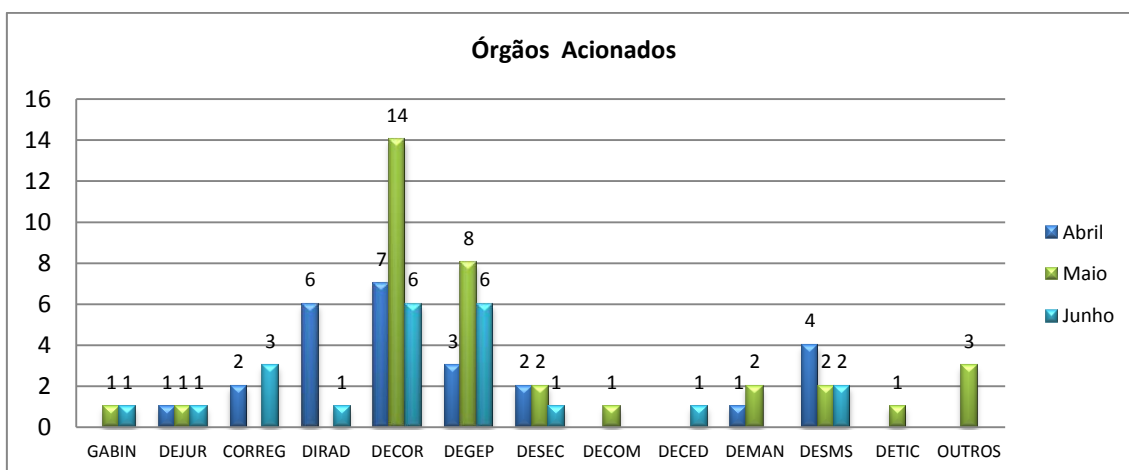
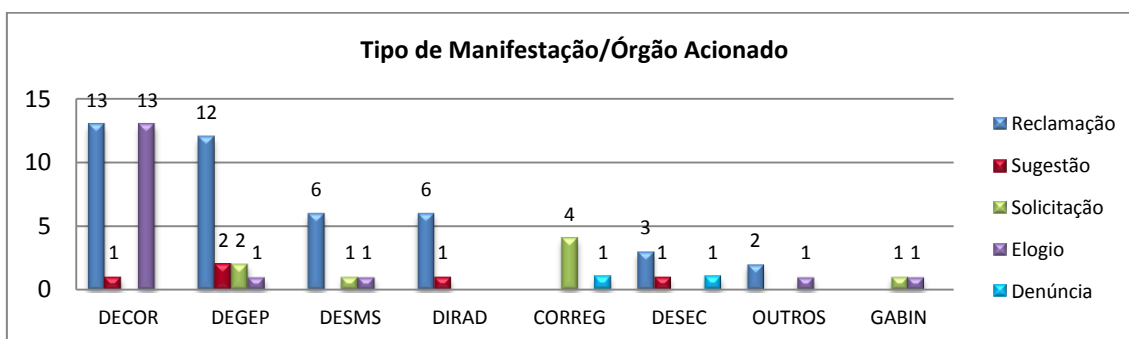
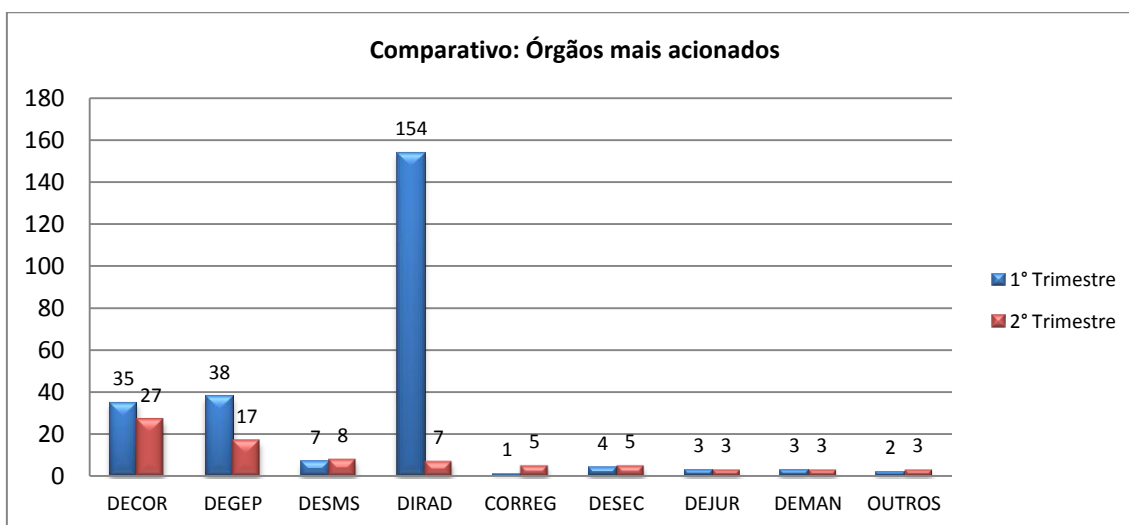


Gráfico 27. Demandas por Órgão Acionado

Gráfico 28. Análise por Órgão Acionado⁴: Tipo de Manifestação


Os demais órgãos acionados - **DEJUR e DECED** - receberam **solicitações**. O **DECOM** e o **DEMIC** foram acionados com **sugestões**. O **DEMAN** recebeu **reclamações**.

Gráfico 29. Comparativo com Trimestre Anterior: Órgãos mais acionados


⁴ 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 propiciam uma análise qualitativa das manifestações.

Gráfico 30. Eixos

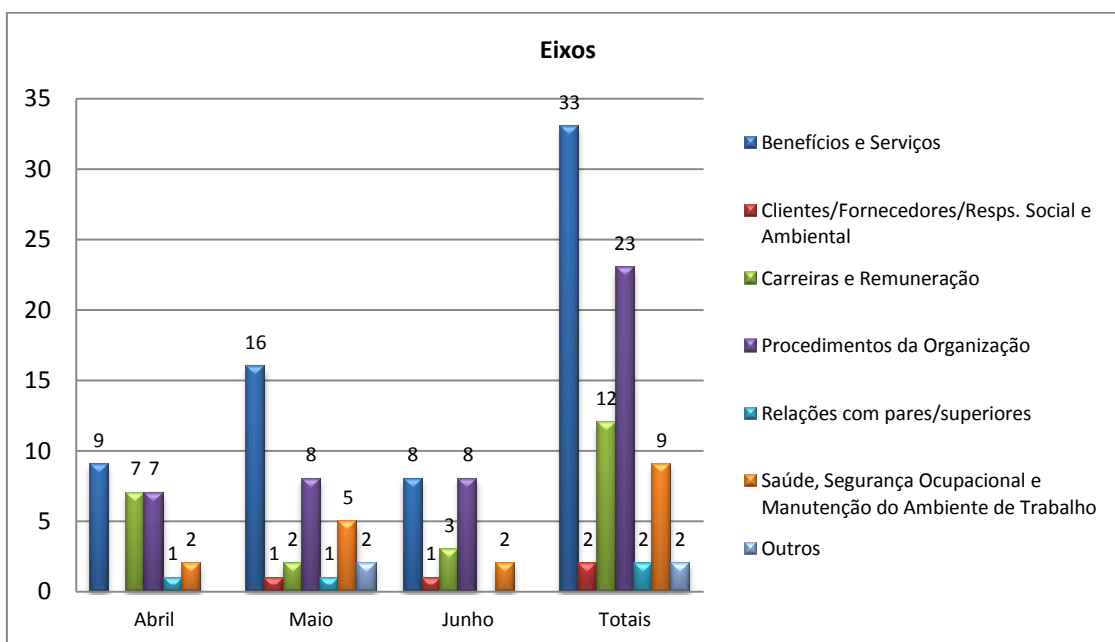
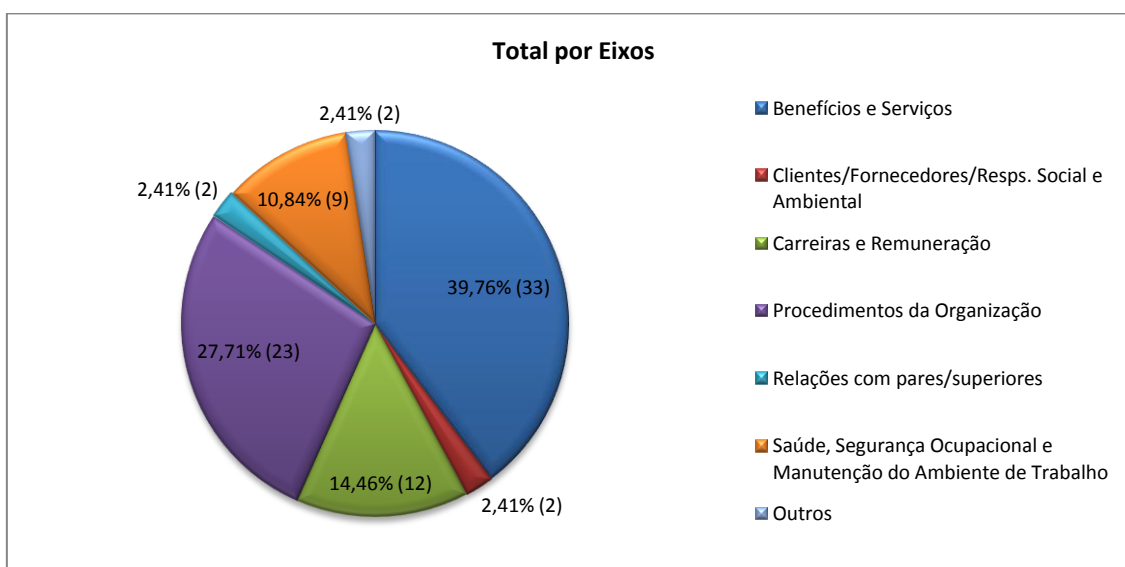


Gráfico 31. Total por Eixos

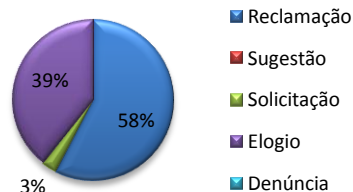


Benefícios e Serviços

Do total de 33 manifestações recebidas, 52% estavam relacionadas ao transporte coletivo de empregados (TCE) e 18% ao restaurante.

Outros assuntos abordados foram: ambulatório (4), auxílio órtese/ prótese oftalmológica (1), auxílio órtese/próteses odontológica (1), creche interna (1), Programa Jovem Aprendiz (1), assistência médica (1) e programa de vacinação (1).

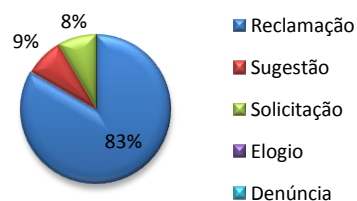
Tipo de manifestação: Benefícios e Serviços



Carreiras e Remuneração

Do total de 12 manifestações, 59% estavam relacionadas ao novo Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS). Outros assuntos abordados foram: regras para substituição de função de confiança (2), edital de Critérios para a Progressão e Promoção 2015 (1), tabela salarial (1) e enquadramento (1).

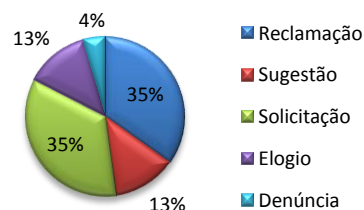
Tipo de manifestação: Carreiras e Remuneração



Procedimentos da Organização

Do total de 23 manifestações 22% estavam relacionadas a Processos Administrativos. Outros assuntos abordados foram: atendimento recebido por empregado (4), parecer jurídico (3), estacionamento interno (2), desconto em contracheque/ contribuição sindical (1), desconto referente ao acordo aditivo de 20/02/2015 (1), desligamento (1), layout da cartilha do transporte coletivo de empregados (1), relatório de comissão interna PRT.PRESI 396/2014 (1), tutorial sobre aviso de férias do e-mail corporativo (1), reestruturação DEGEP/ DVBS (1) e mensagem apócrifa (1).

Tipo de Manifestação: Procedimentos da Organização



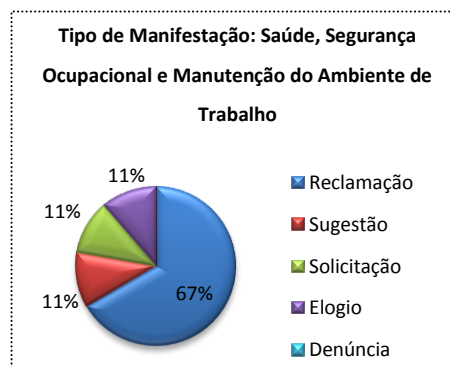
Relações com Pares/Superiores

Registramos 02 manifestações sobre conflito no local de trabalho.



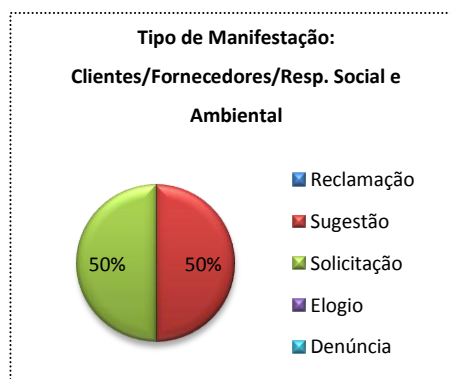
Saúde, Segurança Ocupacional e Manutenção do Ambiente de Trabalho

Foram recebidas 09 manifestações: manutenção/ limpeza do almoxarifado central (1), manutenção/ vestiário DECED (1), manutenção/ iluminação (1), manutenção/ pavimentação (1), controle de vetores (1), iniciativa de sustentabilidade (1), acessibilidade (2) e uniforme (1).



Clientes/Fornecedores/Resp. Social e Ambiental

Foram recebidas 02 manifestações: medalha comemorativa e insumo.



Outros

Foram recebidas 02 manifestações: campanha de doação de sangue e empréstimo consignado.



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 trimestre contabilizamos 39 % de elogios relacionados aos benefícios e serviços da CMB.

A grande maioria esteve relacionada às melhorias promovidas nos itinerários das linhas da Baixada Fluminense e da Zona Oeste. Os demandantes apontaram como pontos positivos a atuação dos gestores e empregados da área do transporte, a substituição dos veículos e a melhoria do transporte da escala de revezamento.

Importante destacar que o transporte sempre manteve um histórico de queixas relacionadas à prestação do serviço. Neste momento, estamos diante de um cenário positivo de reconhecimento das melhorias promovidas pelo setor.

Outro ponto a ser destacado neste eixo é a redução do número de registros relacionados ao restaurante. No 1º trimestre de 2015, contabilizamos 15 manifestações sobre o serviço prestado pela empresa COMRIO. Já neste trimestre foram registradas 05 manifestações, sendo duas reclamações, dois elogios e uma sugestão em relação à prestação do serviço da empresa Cook. Cumpre esclarecer que todas as manifestações relacionadas ao restaurante passam a integrar o contrato de acompanhamento do serviço, demonstrando a importância da participação do empregado na fiscalização do contrato.

3.1.2 Procedimentos da Organização

Neste trimestre, uma sugestão encaminhada ao DETIC se tornou um tutorial disponibilizado a todos os empregados na intranet. A demanda apontava que muitos empregados desconheciam a ferramenta “aviso de férias” do Outlook e que seria muito proveitoso conscientizar os empregados de sua utilização.

O DETIC acolheu a sugestão e promoveu a divulgação do assunto através de um tutorial explicativo. O documento está disponível na intranet e pode ser acessado pelo link: <http://www.intranet.casadamoeda.gov.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=19448&sid=280>

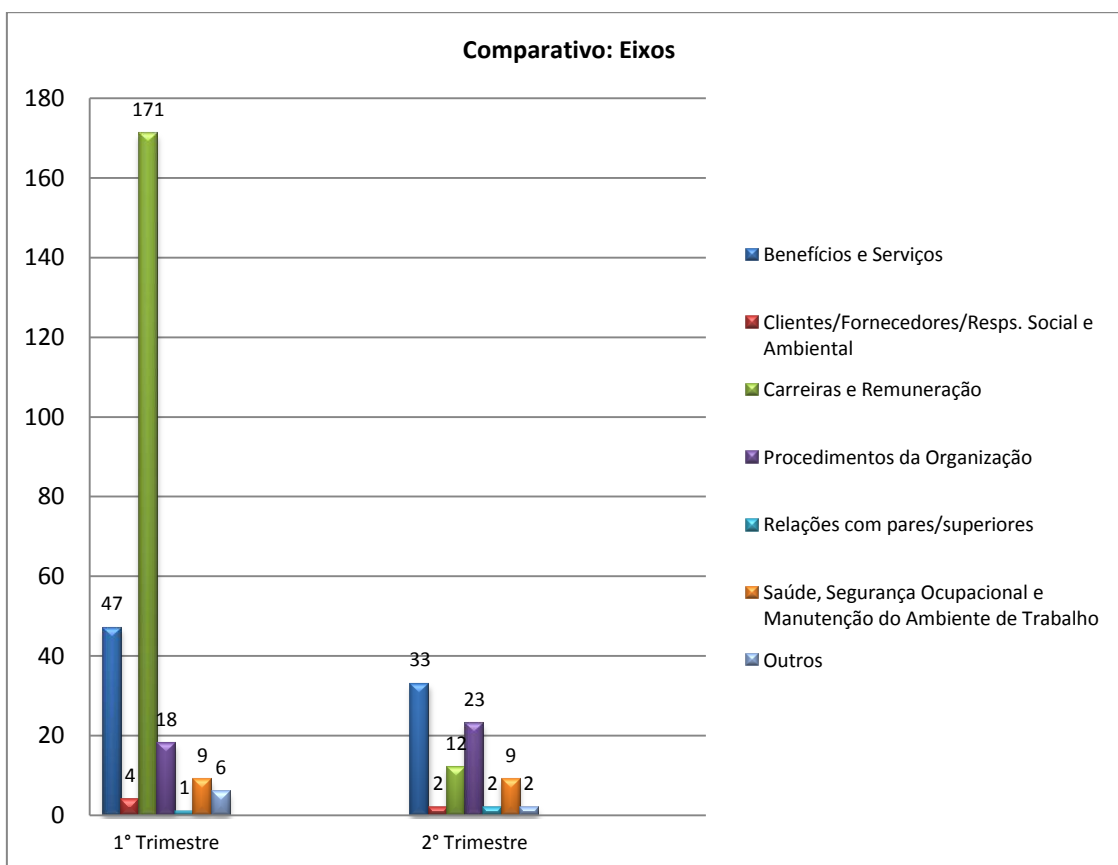
3.1.3 Relações com Pares/ Superiores

A Ouvidoria voltou a receber manifestações sobre conflito no local de trabalho. Estas demandas foram encaminhadas à Corregedoria e a Comissão de Ética da CMB para a averiguação de possíveis infrações disciplinares e/ou condutas antiéticas.

Ressaltamos que regras de boa educação e cordialidade precisam regular as relações de trabalho. A prática da urbanidade entre as chefias e os pares de trabalho promove o respeito e favorece a boa relação no ambiente de trabalho.

Segundo Spector⁵, as emoções negativas no trabalho estariam associadas a comportamentos nocivos às Organizações, enquanto emoções positivas são associadas a coisas proveitosas.

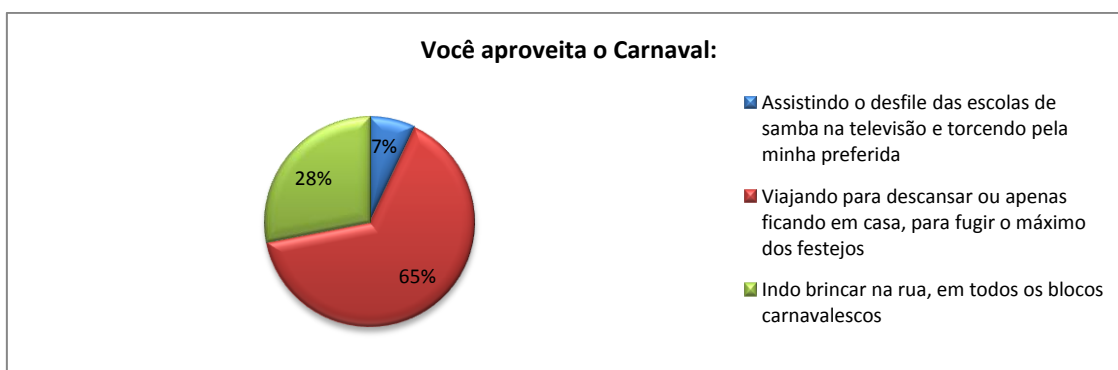
Gráfico 32. Comparativo com Trimestre Anterior – Eixos



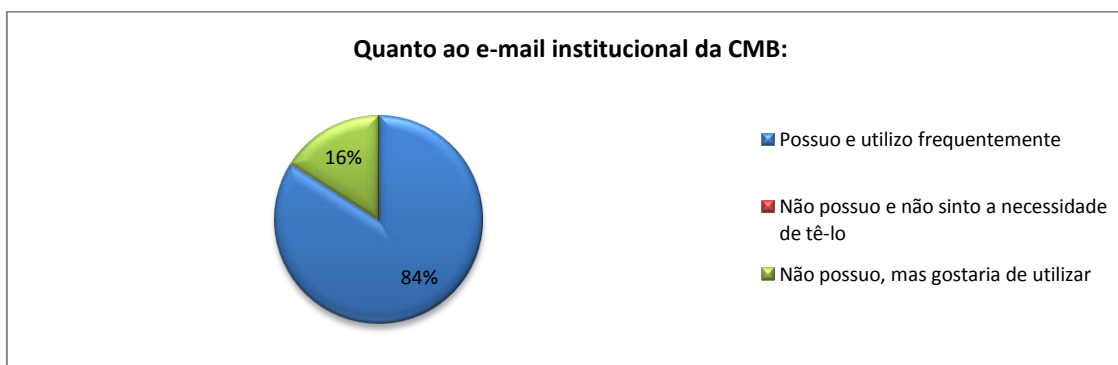
4. Enquetes da Ouvidoria

As enquetes são publicadas, quinzenalmente, na Intranet e objetivam explorar assuntos diversos e conhecer a opinião dos empregados.

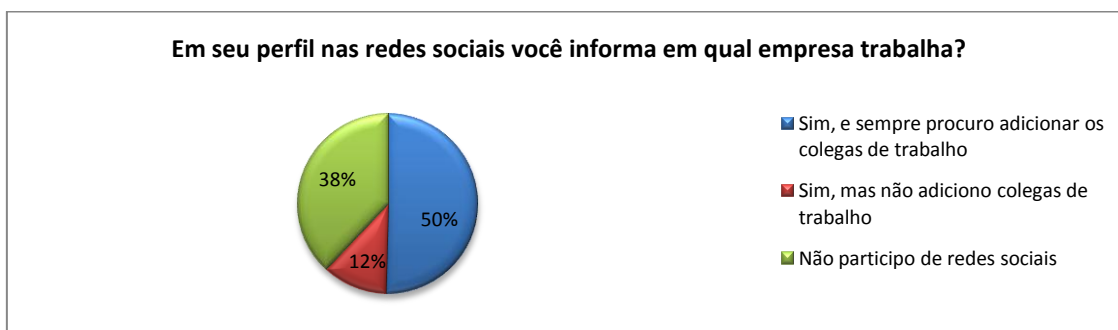
⁵ SPCECTOR, Paul E. Psicologia nas Organizações. 2ª ed. Editora Saraiva, 2006. 364 p.

Gráfico 33. Enquete 06/2015


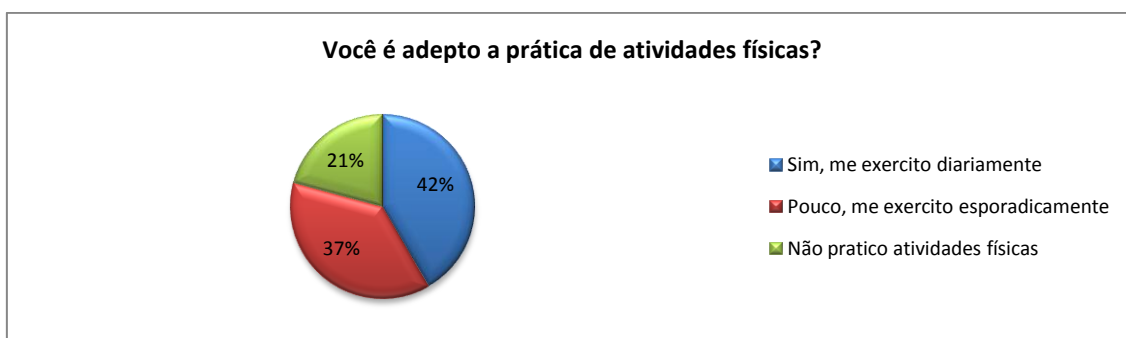
Esta enquete foi aplicada entre os dias 23/03/2015 e 03/04/2015, contando com a participação de 114 pessoas. O quantitativo de participantes corresponde a 4,15% do total de empregados.

Gráfico 34. Enquete 07/2015


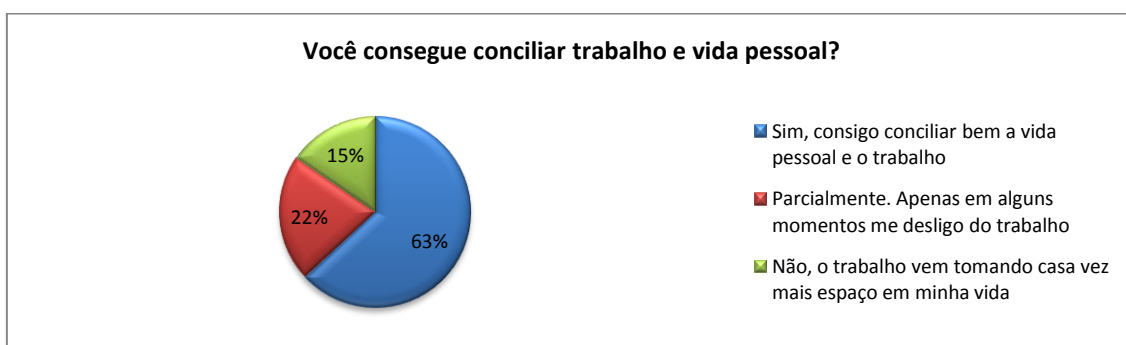
Esta enquete foi aplicada entre os dias 07/04/2015 e 17/04/2015, contando com a participação de 94 pessoas. O quantitativo de participantes corresponde a 3,42% do total de empregados.

Gráfico 35. Enquete 08/2015


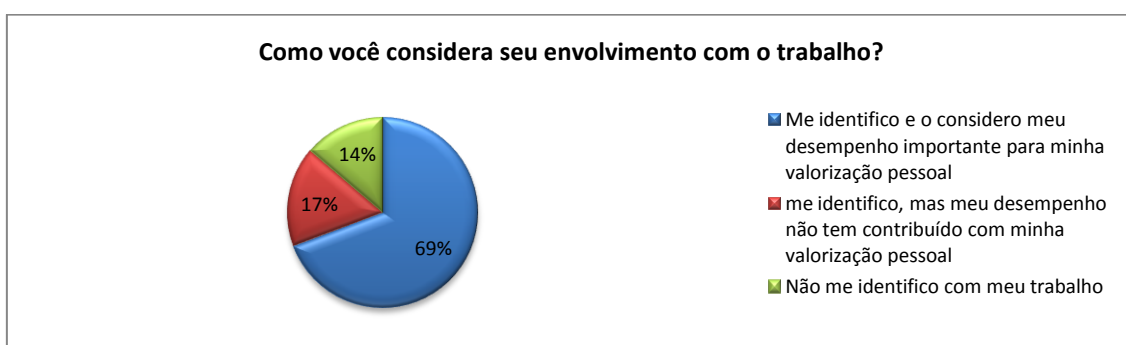
Esta enquete foi aplicada entre os dias 20/04/2015 e 01/05/2015, contando com a participação de 118 pessoas. O quantitativo de participantes corresponde a 4,29% do total de empregados.

Gráfico 36. Enquete 09/2015


Esta enquete foi aplicada entre os dias 11/05/2015 e 24/05/2015, contando com a participação de 322 pessoas. O quantitativo de participantes corresponde a 11,72% do total de empregados.

Gráfico 37. Enquete 10/2015


Esta enquete foi aplicada entre os dias 25/05/2015 e 07/06/2015, contando com a participação de 195 pessoas. O quantitativo de participantes corresponde a 7,1% do total de empregados.

Gráfico 38. Enquete 11/2015


Esta enquete foi aplicada entre os dias 08/06/2015 e 21/06/2015, contando com a participação de 153 pessoas. O quantitativo de participantes corresponde a 5,57% do total de empregados.

5. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

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

Na 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.

5.1 Demonstrativo Trimestral

Serão apresentadas as estatísticas das solicitações de informações pelos cidadãos da seguinte forma: quantidade de solicitações; movimentação das solicitações; formas de recebimento da resposta, órgãos acionados, formas de registro, tipos de respostas e assuntos mais abordados. Será apresentada, ainda, estatística comparativa com o trimestre anterior (1º trimestre de 2015).

Gráfico 39. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

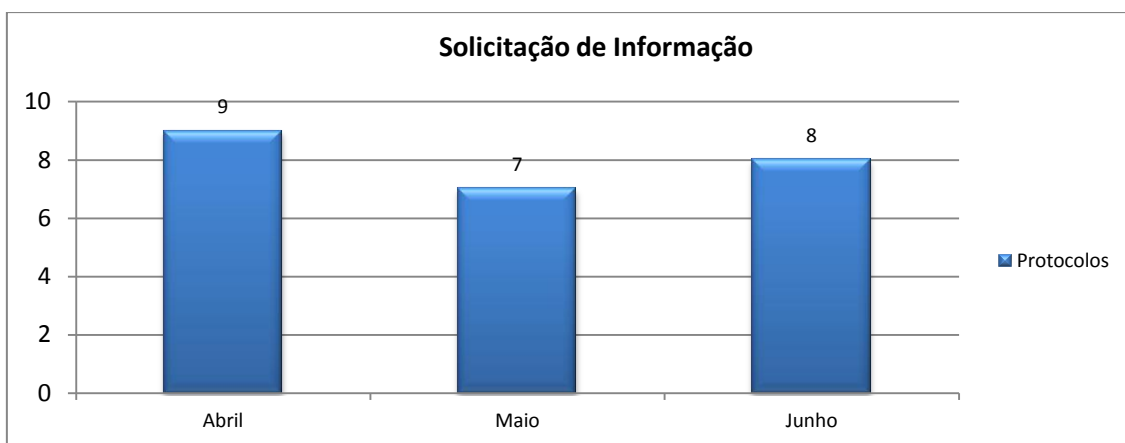


Gráfico 40. Comparativo com Trimestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

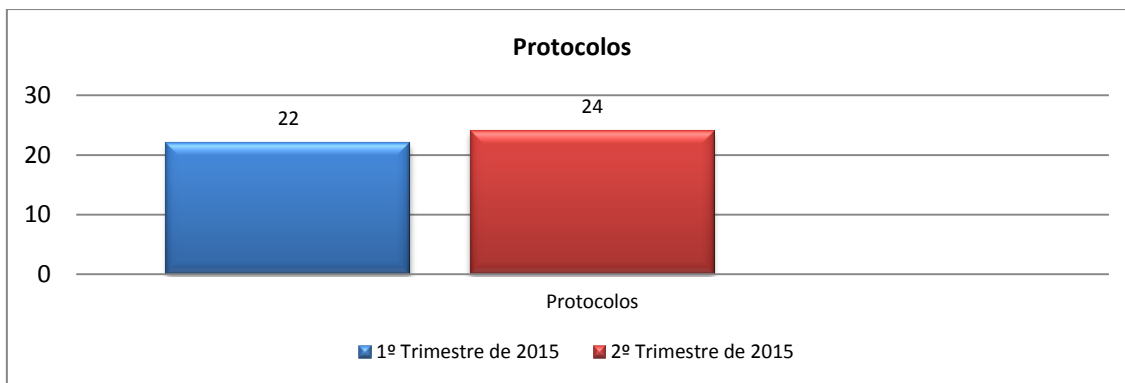


Gráfico 41. Comparativo com o ano anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

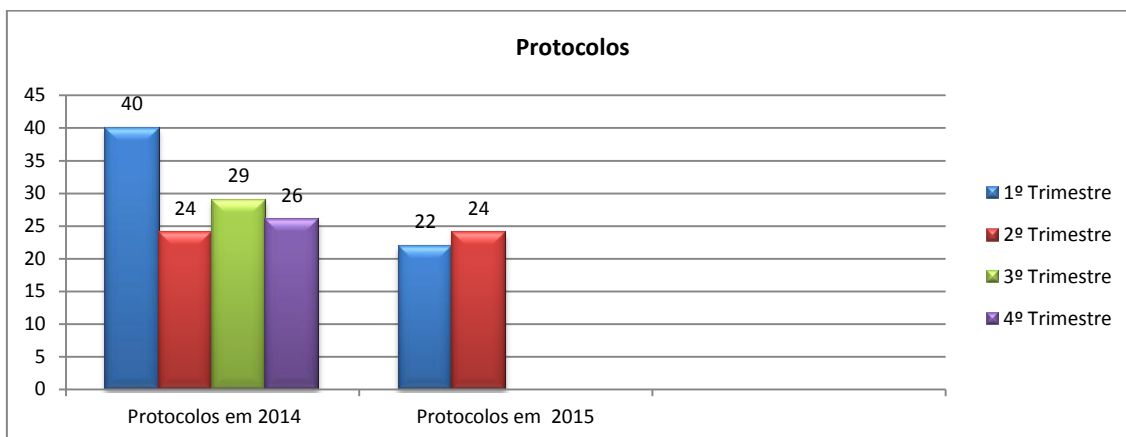
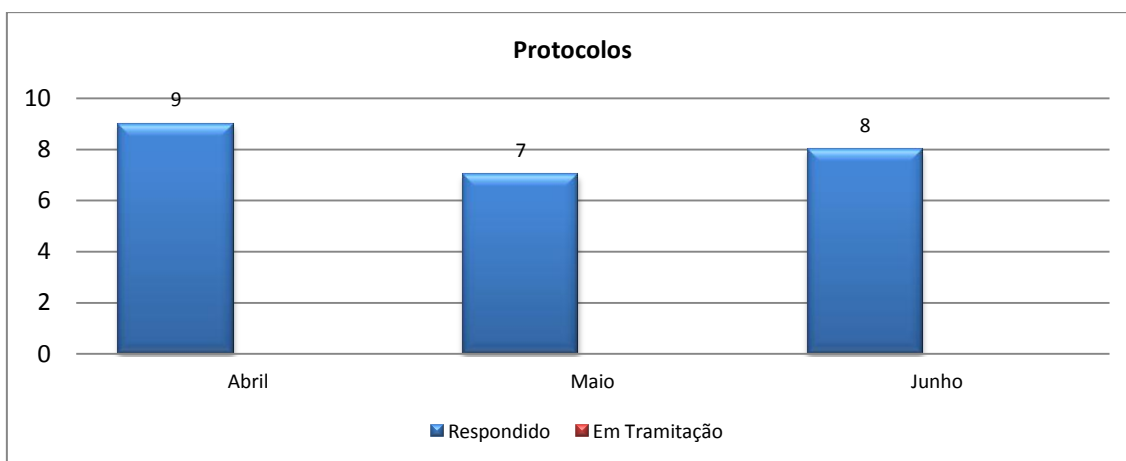


Gráfico 42. Demanda por Movimentação



Os pedidos de informações registrados no 1º trimestre de 2015 foram respondidos no período designado para análise.

Gráfico 43. Órgãos Acionados para Elaboração da Resposta

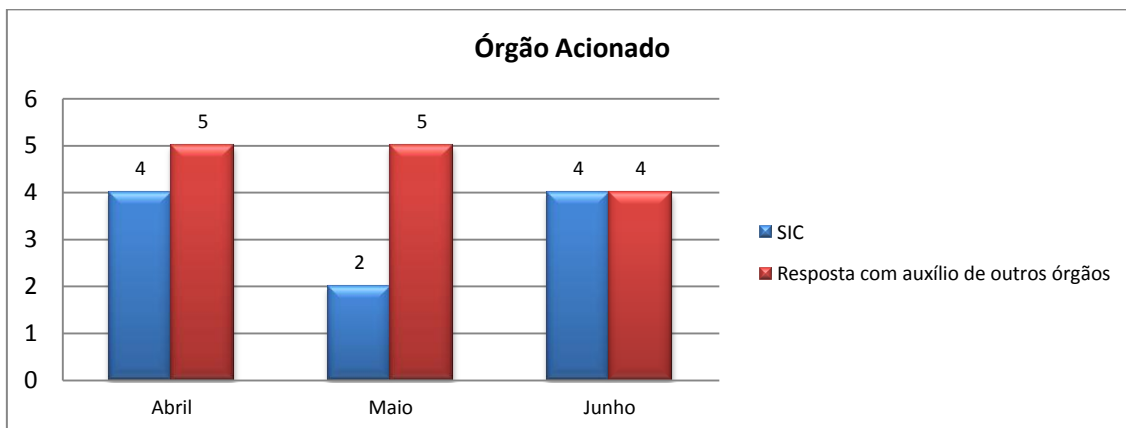


Gráfico 44. Forma de registro dos Pedidos de Informação

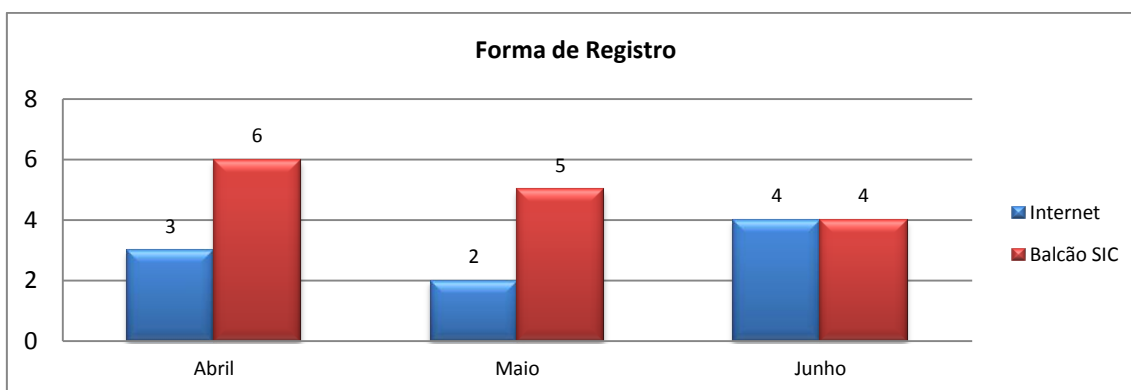
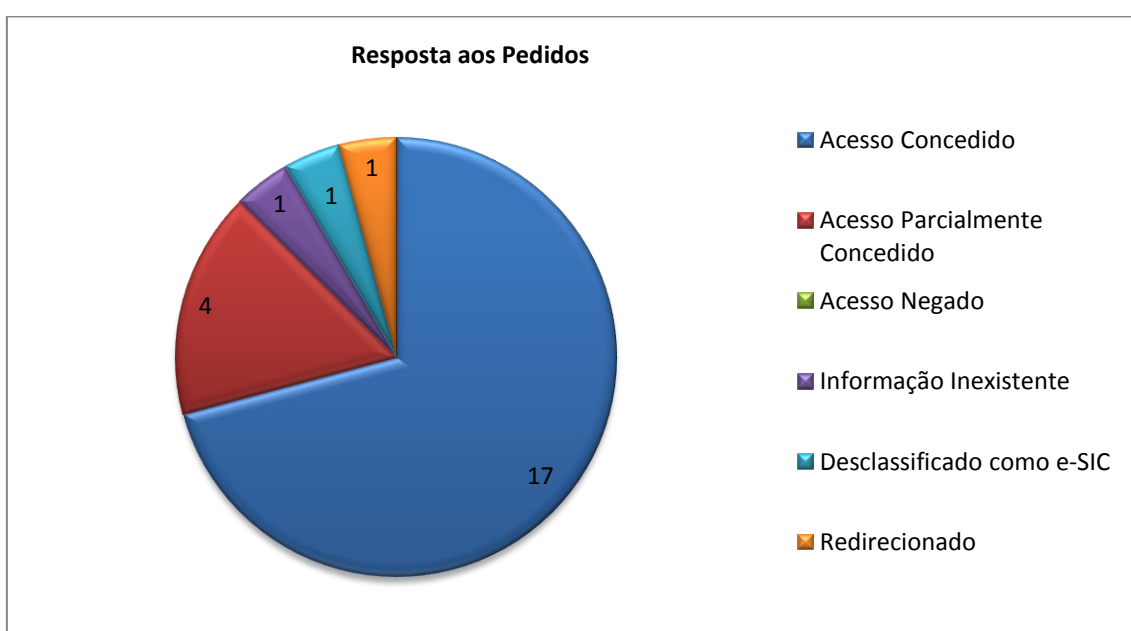


Gráfico 45. Resposta aos Pedidos de Informação ⁶

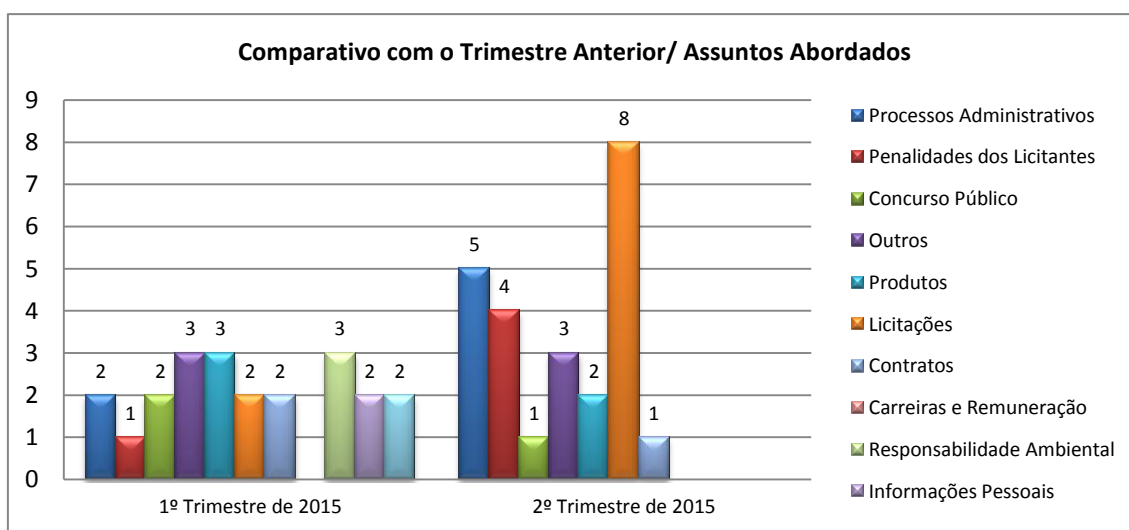


⁶ Dados apurados em 27/07/15

Tabela 01. Demanda por Assuntos Abordados

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

Assuntos Abordados no 2º Trimestre 2015				
Eixos	Abril	Maio	Junho	Total
Processos Administrativos	01	02	02	05
Penalidades dos Licitantes	01	02	01	04
Carreiras e Remuneração	-	-	01	01
Outros	02	-	01	03
Produtos	02	-	-	02
Licitações	02	03	03	08
Contratos	01	-	-	01

Gráfico 46. Comparativo com o trimestre anterior: Assuntos Abordados


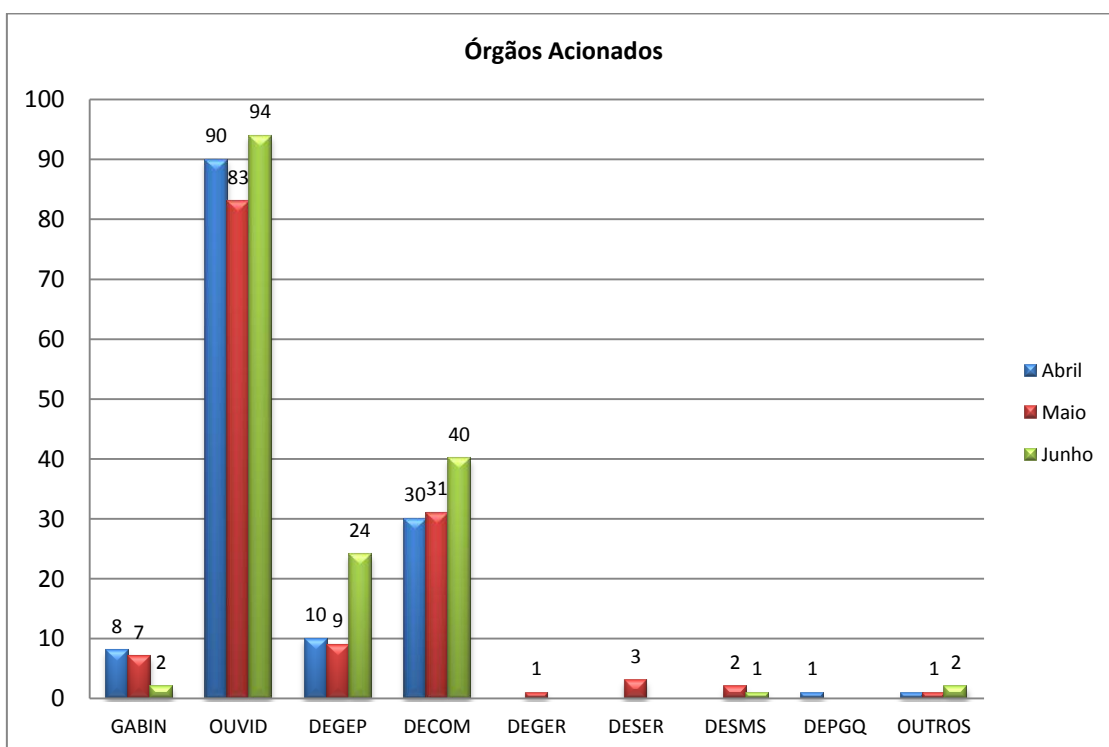
6. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 440 mensagens no trimestre. Em abril, foram recebidas 140 mensagens, em maio 137 e 163 em junho.

A seguir, serão apresentadas as estatísticas dos pedidos por: Departamentos Acionados e Temas Mais Abordados.

Em complementação aos dados trimestrais, serão apresentados dados comparativos com o trimestre anterior (1º trimestre de 2015).

Gráfico 47. Dos Órgãos Acionados ⁷



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.

⁷ As demandas da Divisão de Acervos e Eventos – DVAE foram registradas, para fins estatísticos, como GABIN, devido à sua localização no organograma da empresa.

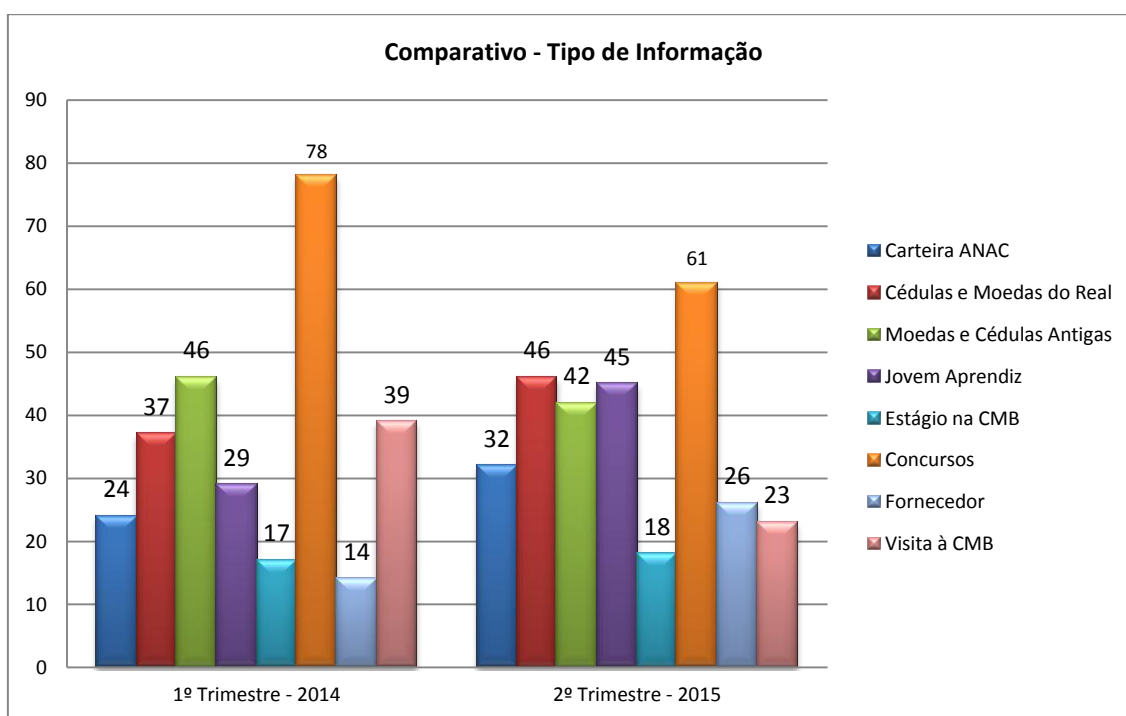
6.1 Dos Temas Mais Abordados

Das 440 mensagens recebidas, 304 estavam relacionadas aos temas descritos na tabela abaixo, o que corresponde a 69,09% das mensagens.

Tabela 02. Temas mais abordados

Temas mais Abordados	
Assunto	Total (Abr/Mai/Jun)
Concurso Público	61
Cédulas e Moedas do Real	46
Programa Jovem Aprendiz	45
Cédulas e Moedas Antigas	42
Carteira ANAC	32
Venda de Moedas Comemorativas	27
Fornecedor	26
Orçamento	25

Gráfico 48. Comparativo: Temas mais Abordados



6.2 Análise Qualitativa dos Temas mais Abordados

Serão analisados os temas que tiveram maior destaque considerando a visibilidade da CMB em relação ao público externo.

6.2.1 Processo Seletivo 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.

Cabe ressaltar que esse tema permanece como o de maior interesse desde o último trimestre de 2014.

6.2.2 Cédulas e Moedas do Real

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.

6.2.3 Programa Jovem Aprendiz

Como no trimestre anterior, as dúvidas em relação ao Programa Jovem Aprendiz estão vinculadas às formas e requisitos para a inscrição do candidato. Cabe ressaltar que todas as informações do Programa Jovem Aprendiz estão disponíveis no site da CMB.

6.2.4 Cédulas e Moedas Antigas

Os cidadãos buscam 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.

6.2.5 Carteira ANAC

Os demandantes do tema em análise solicitam informações sobre o tempo de expedição da carteira de habilitação ou apresentam questões relacionadas a entrega das carteiras.