



CASA DA MOEDA  
DO BRASIL



# Ouvidoria da CMB

**RELATÓRIO TRIMESTRAL – 2016**

**Outubro/Novembro/Dezembro**

Ouvidor: Aloysio Telles de Moraes Netto

Gerente da Coordenadoria do Tratamento de Demandas: Lucila Prevot

Gerente da Coordenadoria do Serviço de Informação ao Cidadão: Josiane Vilela

Analistas da Ouvidoria: Celso Sato, Elizabeth Juliano e Pedro Monteiro

Apoio Técnico-Administrativo: Alice Maria Araujo Sá

## SUMÁRIO

1. Palavra do Ouvidor.....	3
2. Demonstrativo Trimestral .....	4
Gráfico 1. Manifestações por Quantidade	
Gráfico 2. Comparativo com Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações	
Gráfico 3. Demandas por Origem	
Gráfico 4. Total por Origem	
Gráfico 5. Comparativo com Trimestre Anterior - Origem da Demanda	
Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação	
Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação	
Gráfico 8. Comparativo com Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação	
Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato	
Gráfico 10. Total por Formas de Contato	
Gráfico 11. Comparativo com Trimestre Anterior - Formas de Contato	
Gráfico 12. Demandas por Movimentação	
Gráfico 13. Total por Movimentação	
Gráfico 14. Comparativo com o Trimestre Anterior: Demandas por Movimentação	
Gráfico 15. Natureza da Demanda	
Gráfico 16. Total por Natureza da Demanda	
Gráfico 17. Comparativo com o Trimestre Anterior – Natureza da Demanda	
Gráfico 18. Manifestações Individuais / Identificação	
Gráfico 19. Total por Manifestações Individuais/ Identificação	
Gráfico 20. Comparativo com o Trimestre Anterior / Identificação	
Gráfico 21. Manifestações Individuais Identificadas/ Sexo	
Gráfico 22. Total por Manifestações Individuais Identificadas / Sexo	
Gráfico 23. Comparativo com o Trimestre Anterior - Manifestações Individuais Identificadas /Sexo	
Gráfico 24. Demandas por Órgão Acionado	
Gráfico 25. Análise por Órgão Acionado: Tipo de Manifestação	
Gráfico 26. Comparativo com Trimestre Anterior - Órgãos Mais Acionados	
3. Análise das Manifestações .....	13
Gráfico 27. Eixos	
Gráfico 28. Total por Eixos	
3.1 Análise Qualitativa	
3.1.1 Procedimentos da Organização.....	17
3.1.2 Clientes / Fornecedores/Responsabilidade Social e Ambiental.....	17
3.2 Mediação	
Gráfico 29. Comparativo com o Trimestre Anterior	
4. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) .....	19
4.1 Demonstrativo Trimestral.....	19
Gráfico 30. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
Gráfico 31. Comparativo com Trimestre Anterior – Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
Gráfico 32. Comparativo com o ano anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
Gráfico 33. Demanda por Movimentação	
Gráfico 34. Órgãos Acionados para Elaboração da Resposta	
Gráfico 35. Forma de registro dos pedidos de informação	
Gráfico 36. Resposta aos Pedidos de Informação	
Tabela 01. Demanda por Assuntos Abordados - Eixo	
Gráfico 37. Comparativo com o trimestre anterior: Assuntos Abordados	
5. Fale Conosco .....	23
Tabela 2. Temas Mais Abordados	
5.1 Análise Qualitativa dos Temas mais abordados .....	24
5.1.1 Passaportes .....	24
5.1.2 Cédulas / Moedas / Medalhas.....	24
5.1.3 Apostila Haia .....	25
5.1.4 Carteira ANAC .....	25
5.1.5 Jovem Aprendiz. ....	25
5.1.6 Visitas à CMB .....	25
5.1.7 Concurso Público .....	25

## 1. Palavra do Ouvidor

Prezados moedeiras e moedeiros; cidadãos em geral.

A Ciência da Administração e a Administração Pública igualmente vivem uma fase na qual as orientações e políticas de atuação não devem mais partir de maneira engessada, “de cima para baixo”, hierarquicamente delimitadas.

Claro, existem e sempre existirão as orientações que emanam da Alta Administração das instituições. Mas estas devem estar sempre dispostas a escutar o que os colaboradores e os cidadãos têm a dizer.

No nosso caso na CMB, todas as manifestações sobre a nossa instituição sempre foram e continuarão a serem bem vindas. Apenas aqueles que estão no dia a dia da produção, das operações e dos negócios desta Tricentenária podem apresentar suas posições e ideias que sejam condizentes com as reais necessidades.

Neste sentido, a Ouvidoria continuará a atuar sempre cada vez mais próxima dos cidadãos e dos moedeiros em especial, escutando e apresentando o retorno daquilo que nos é trazido. Para que a CMB e o Brasil continuem seu caminho e possam retomar a curva de crescimento, é necessária a participação de TODOS nós, direta ou indiretamente.

A Casa não é só da Moeda... Ela é SUA também!

Por fim, venho agradecer à Presidência da CMB e ao Conselho de Administração a nossa recondução a esta função tão gratificante de Ouvidor. Espero continuar a trabalhar e a dar o retorno esperado, não só à Alta Administração, mas principalmente aos Empregados desta tão nobre instituição e aos cidadãos, que são a nossa verdadeira Chefia e objetivo de trabalho.

A Ouvidoria é sua. Sirva-se.”

***Aloysio Telles de Moraes Netto***

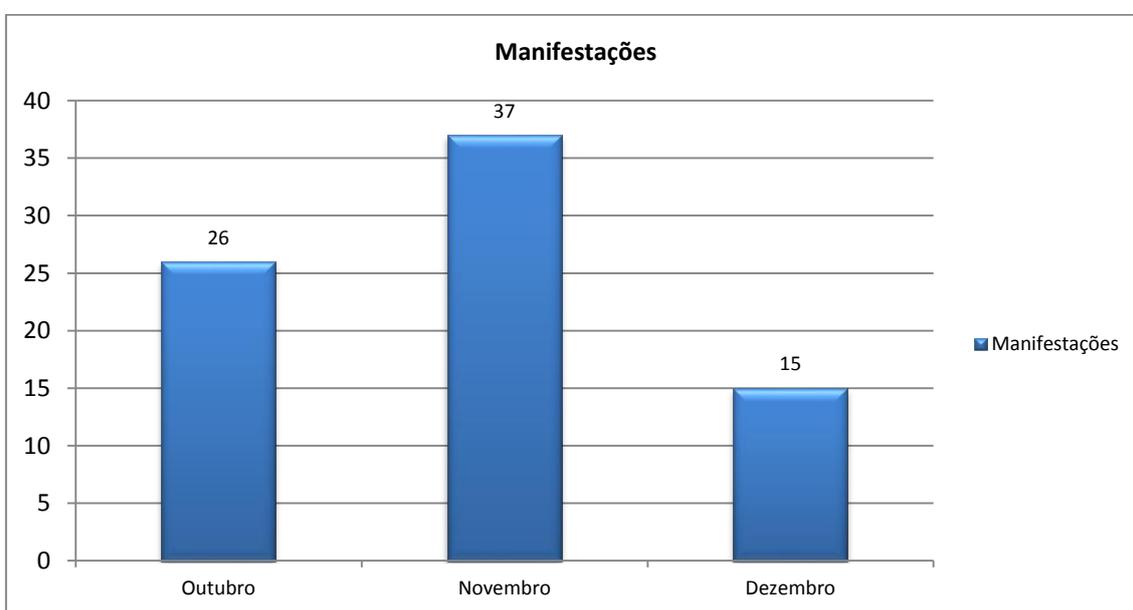
***Ouvidor da Casa da Moeda do Brasil***

## 2. Demonstrativo Trimestral

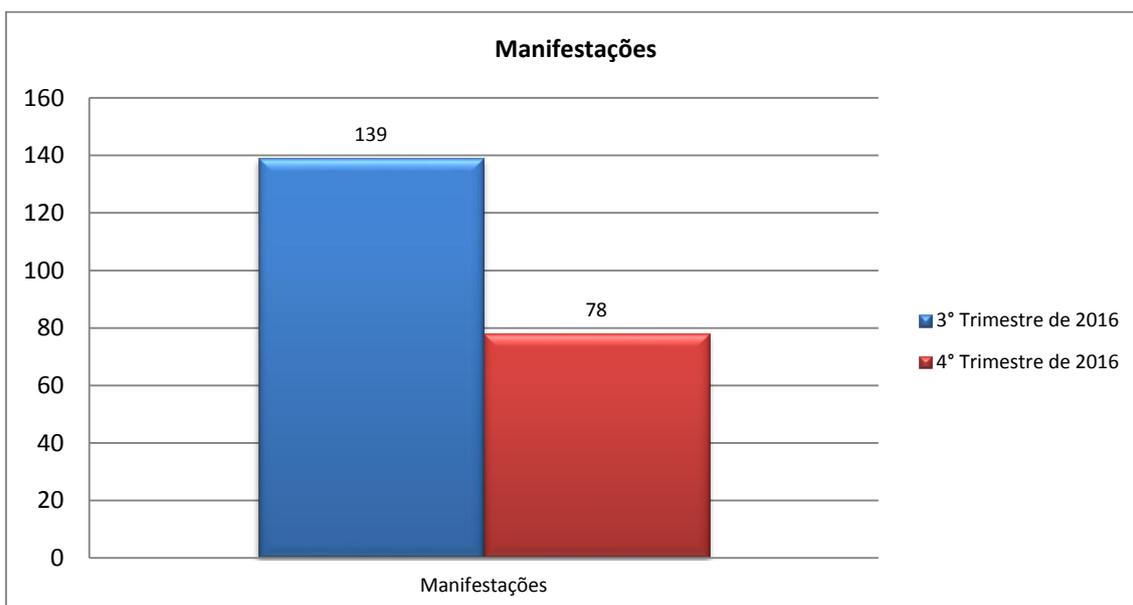
Neste capítulo serão apresentadas estatísticas das 78 manifestações recebidas no 4º trimestre de 2016 e registradas pelo serviço de atendimento de demandas do público interno e externo, da seguinte maneira: quantidade de manifestações; origem; tipo de manifestação; formas de contato; movimentação das demandas; natureza da demanda; manifestações individuais e órgão acionado.

Serão apresentadas estatísticas comparativas com o trimestre anterior (3º trimestre de 2016).

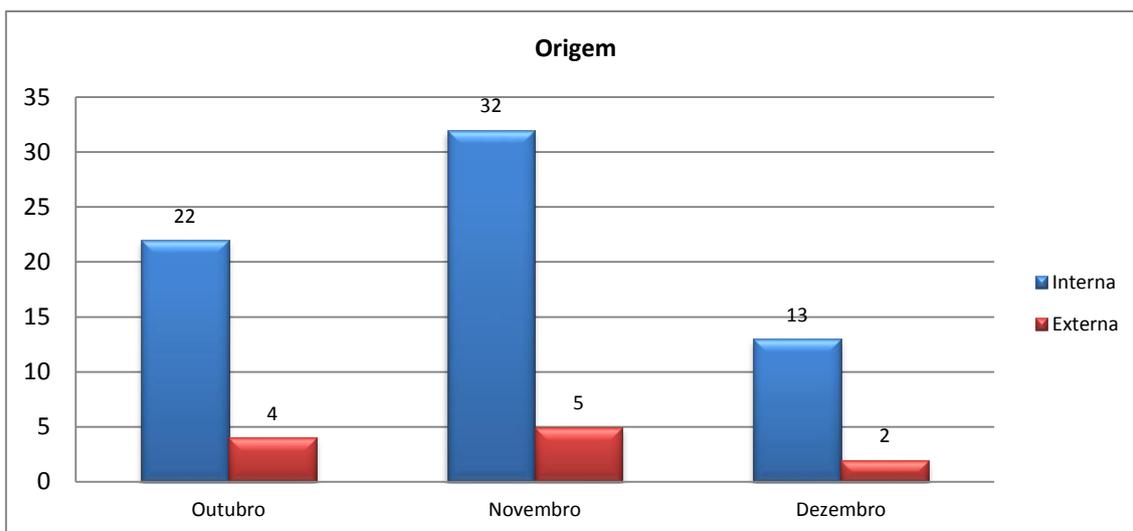
**Gráfico 1. Manifestações por Quantidade**



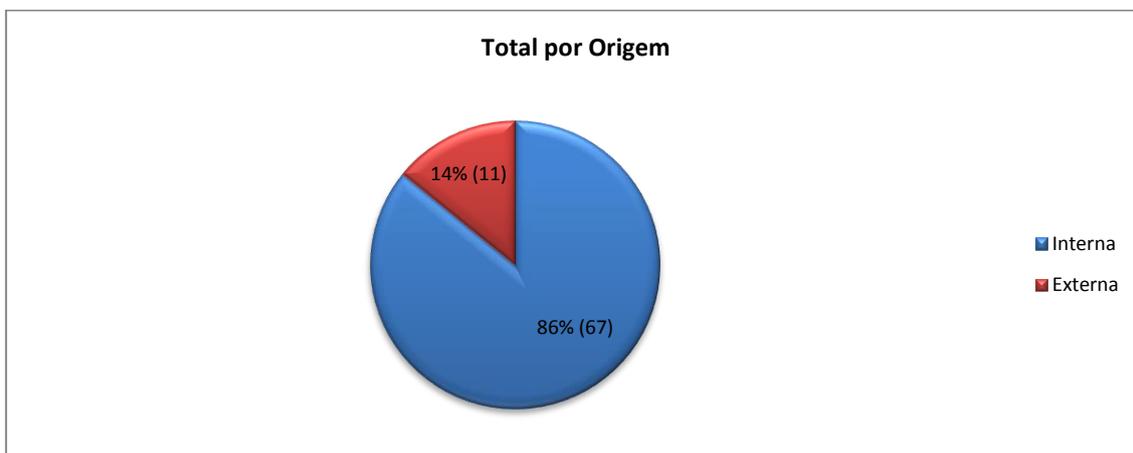
**Gráfico 2. Comparativo com o Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações**



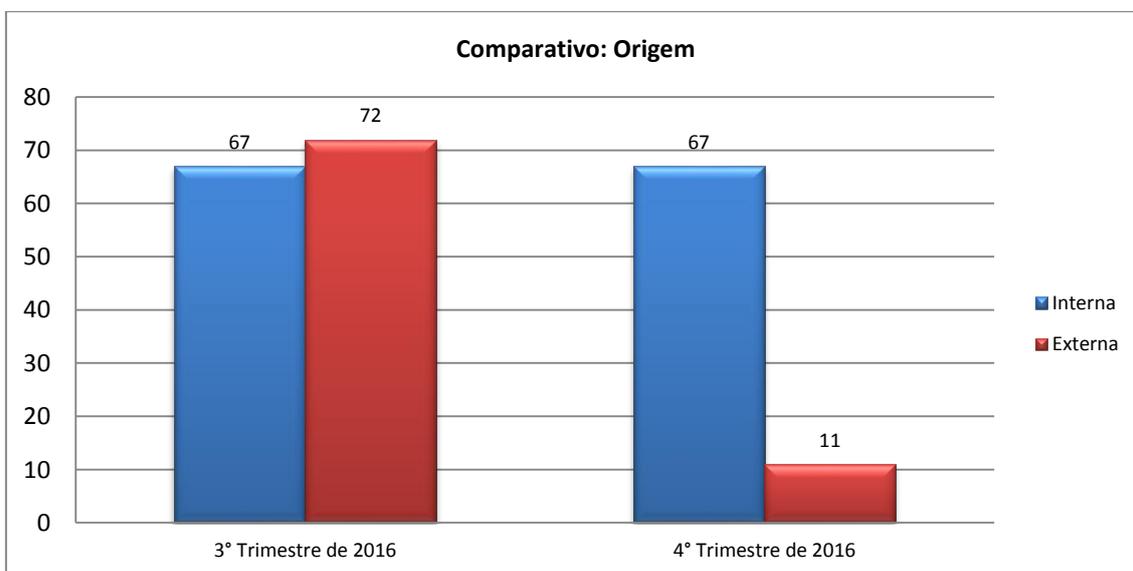
**Gráfico 3. Demandas por Origem**



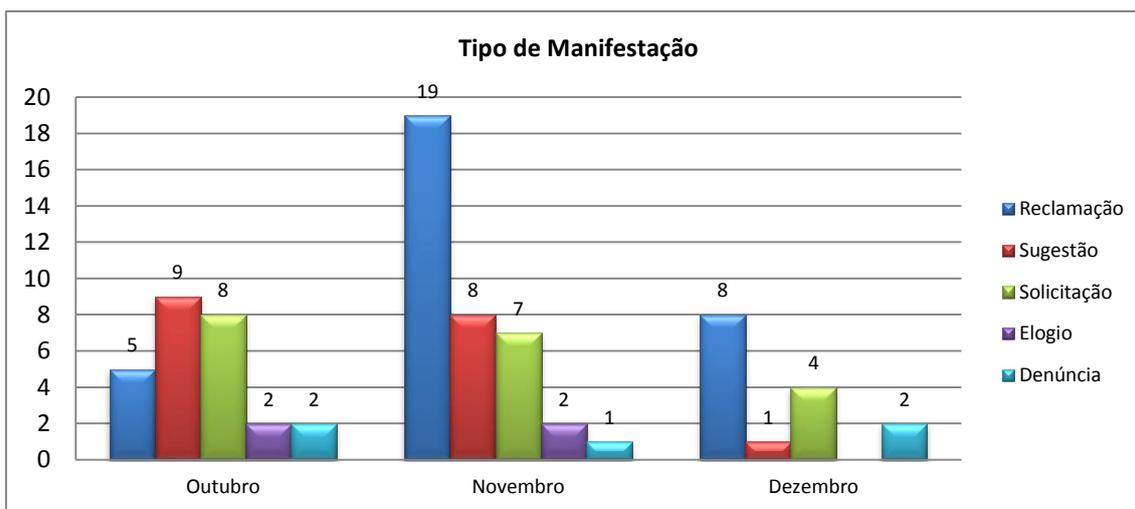
**Gráfico 4. Total por Origem**



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



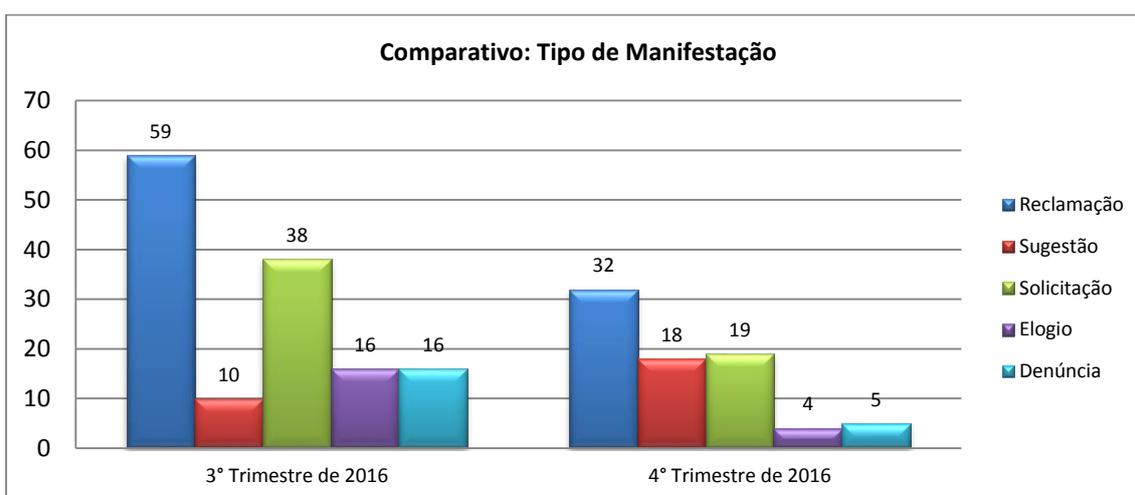
**Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação<sup>1</sup>**



**Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação**

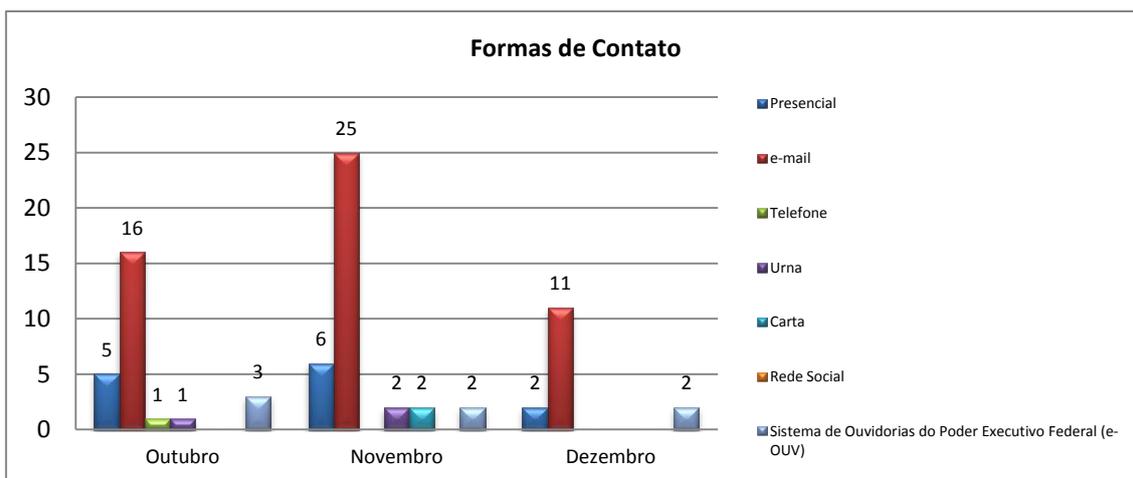


**Gráfico 8. Comparativo com o Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação**

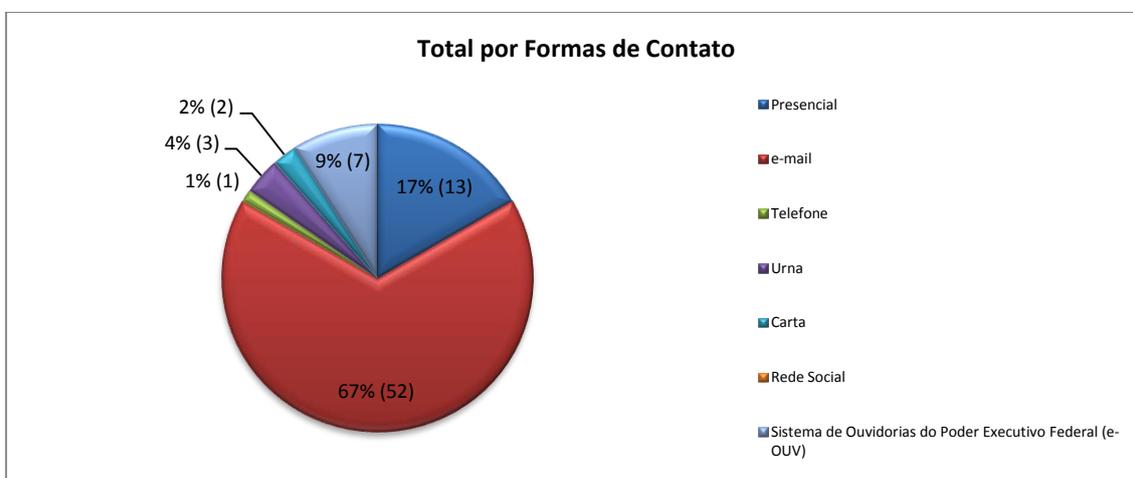


<sup>1</sup> Muitos empregados foram elogiados pela presteza e disponibilidade de atendimentos aos clientes internos e externos. Foram contemplados empregados lotados no DEGEP, GABIN, DECED e do contrato de prestação de serviço do ambulatório.

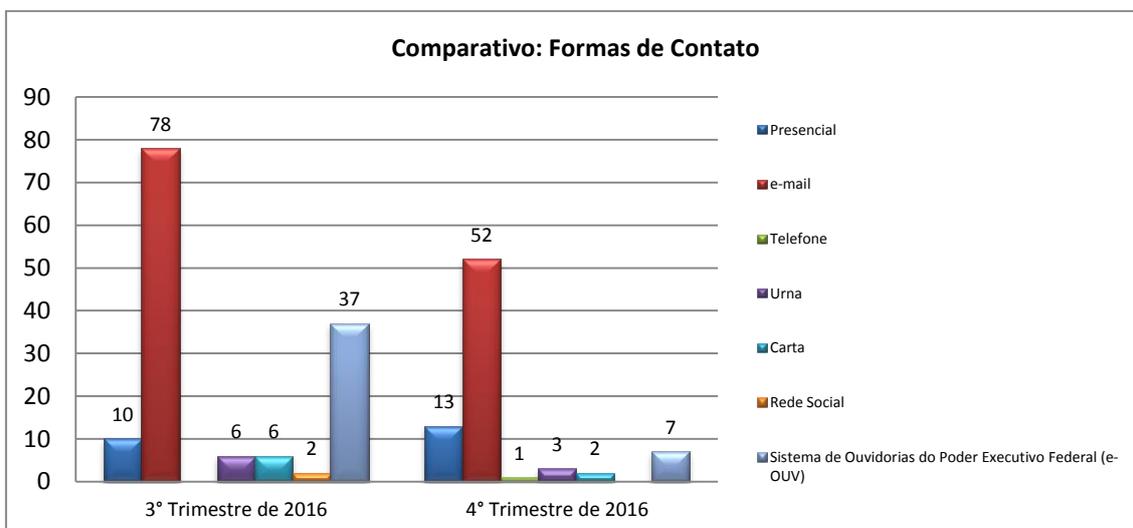
**Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato<sup>2</sup>**



**Gráfico 10. Total por Formas de Contato**



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

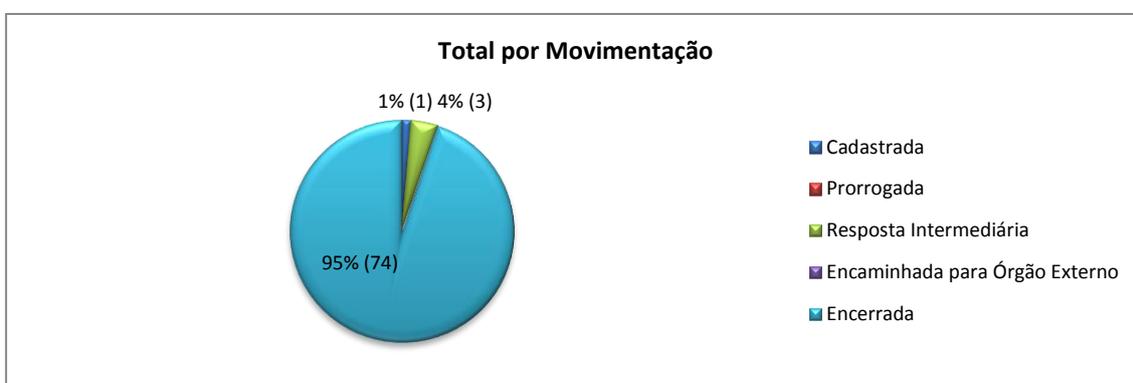


<sup>2</sup> Independente da forma de contato utilizada pelo usuário, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria são registradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV).

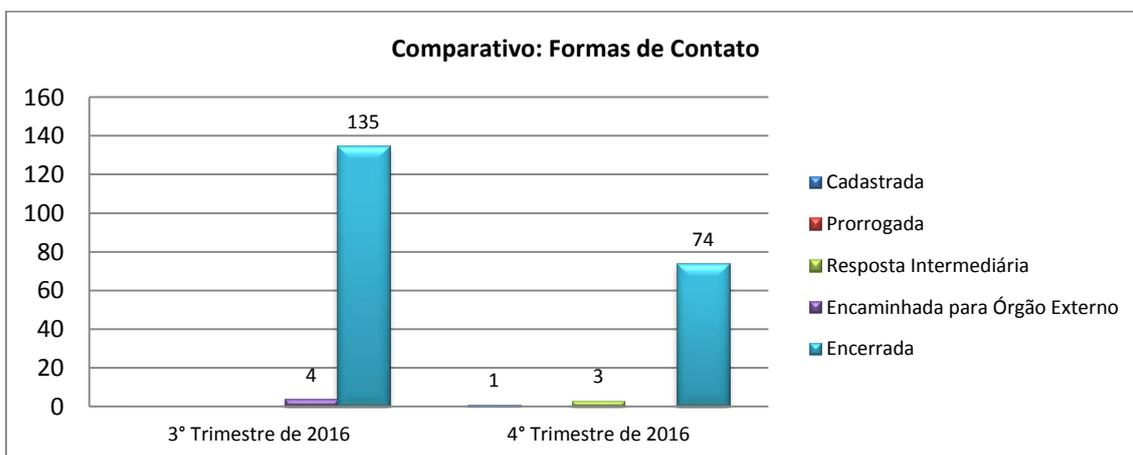
**Gráfico 12. Demandas por Movimentação<sup>3</sup>**



**Gráfico 13. Total por Movimentação<sup>4</sup>**



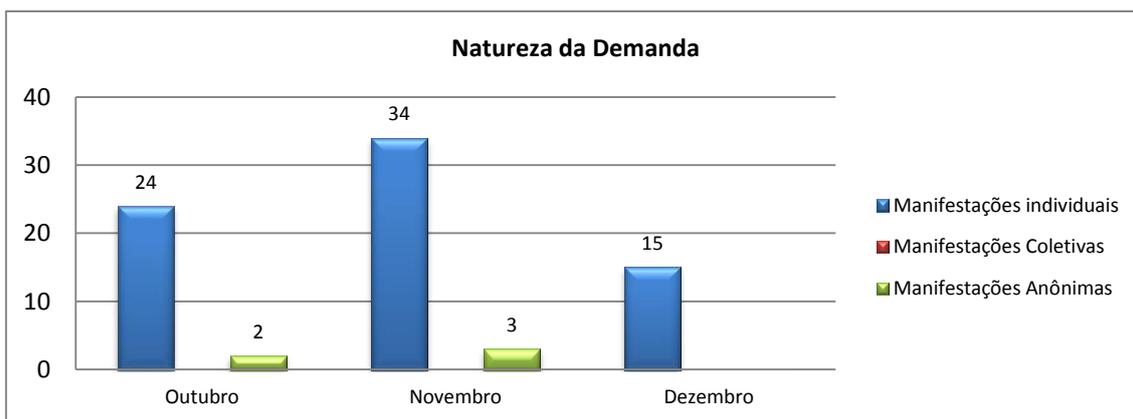
**Gráfico 14. Comparativo com o Trimestre Anterior: Demandas por Movimentação**



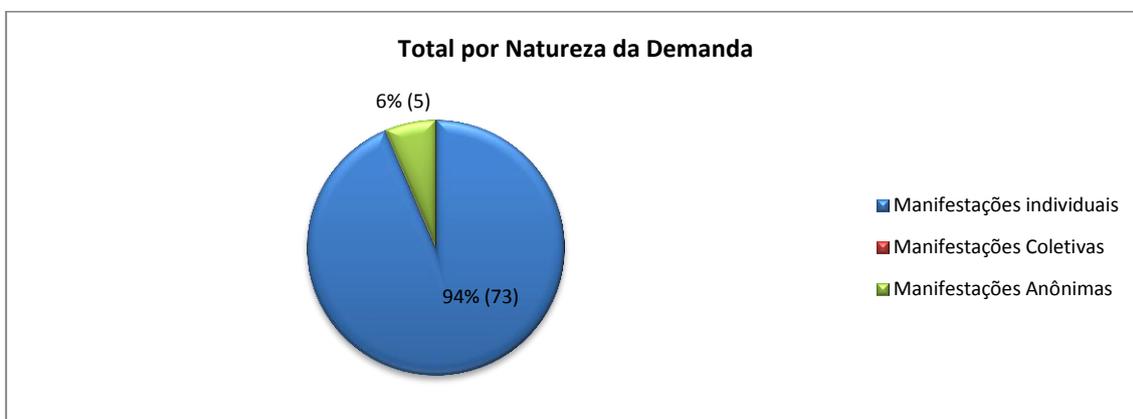
<sup>3</sup> Demandas recebidas através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) que não cabiam tratamento pela Casa da Moeda do Brasil. Nestes casos, orientamos os cidadãos de onde realizar sua manifestação e, quando possível, redirecionamos a outros órgãos da Administração Pública.

<sup>4</sup> Atualizado em 08/02/2017

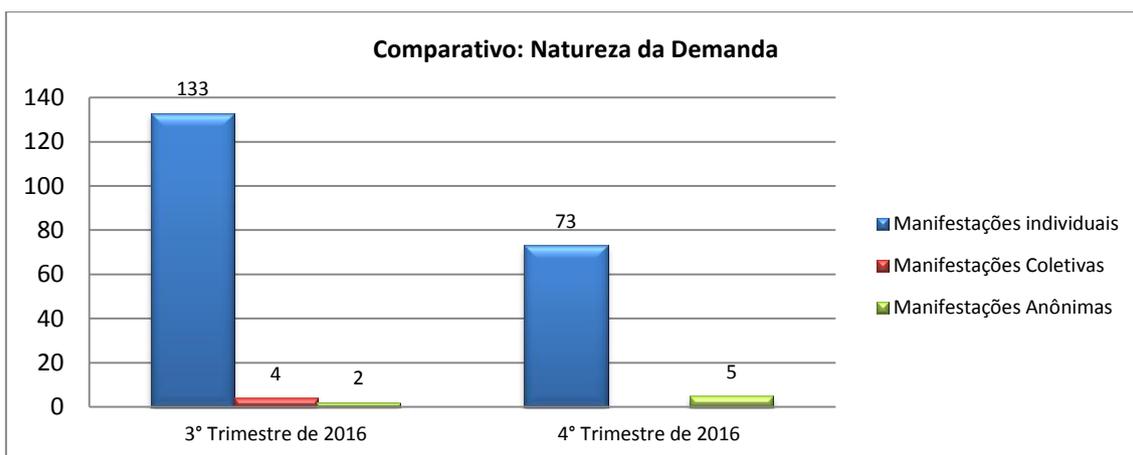
**Gráfico 15. Natureza da Demanda<sup>5</sup>**



**Gráfico 16. Total por Natureza da Demanda**



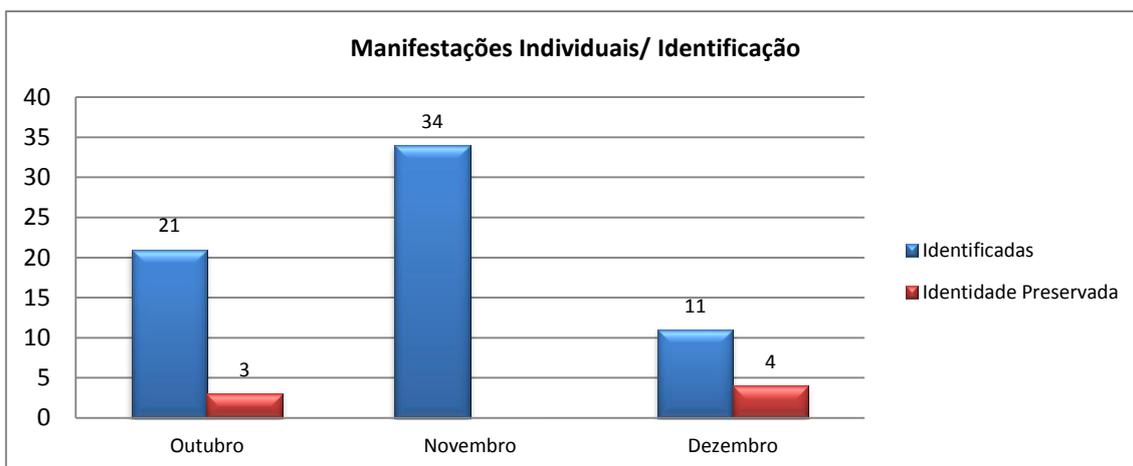
**Gráfico 17. Comparativo com o Trimestre Anterior: Natureza da Demanda**



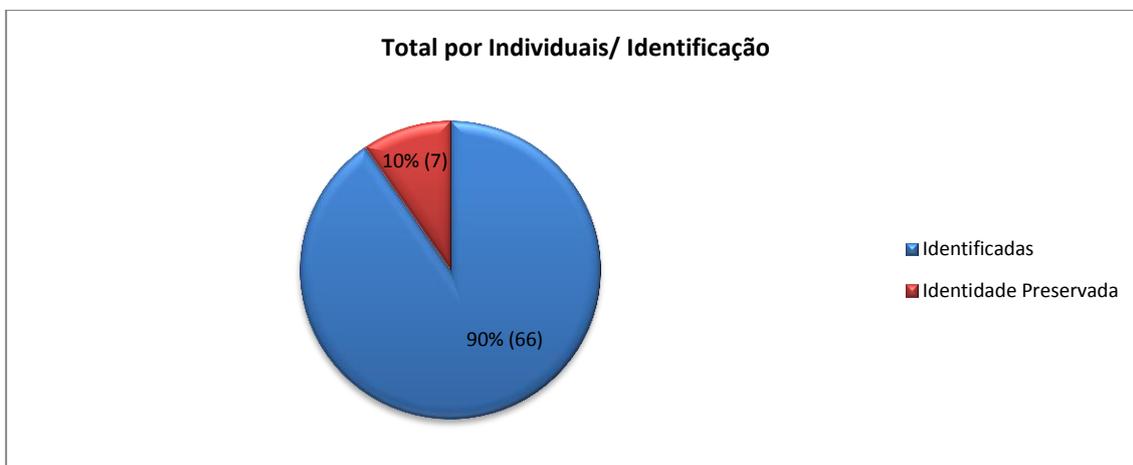
A maior parte de nossas demandas são de manifestações individuais. Por isso, os próximos gráficos vão analisar os registros individuais nos aspectos relacionados à identificação do manifestante e ao sexo.

<sup>5</sup> No 4º trimestre de 2016 não foram registradas manifestações coletivas.

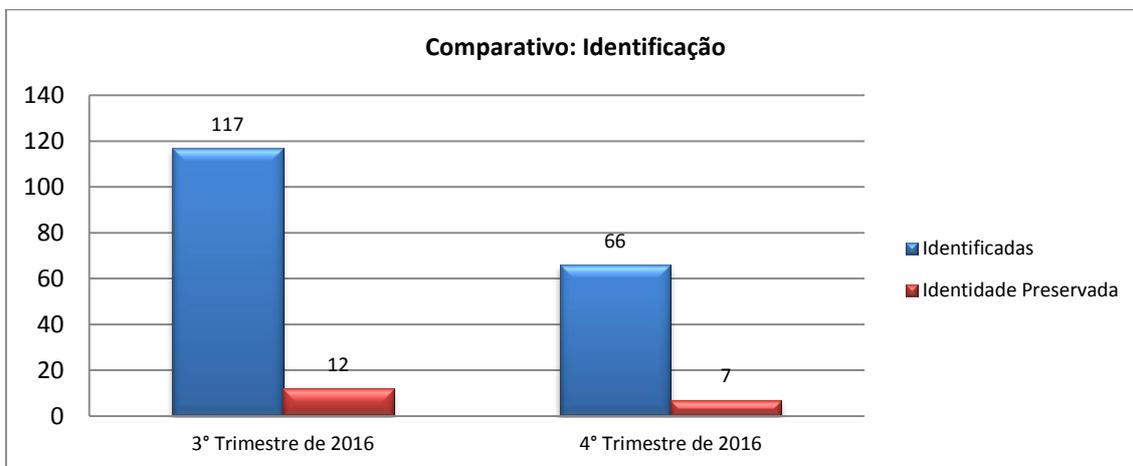
**Gráfico 18. Manifestações Individuais/ Identificação<sup>6</sup>**



**Gráfico 19. Total por Manifestações Individuais/ Identificação**

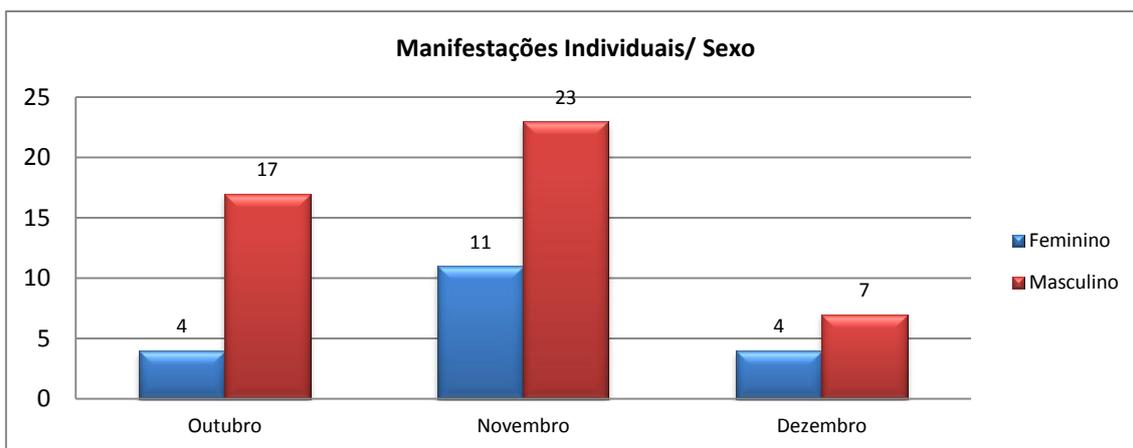


**Gráfico 20. Comparativo com o Trimestre Anterior/ Identificação**

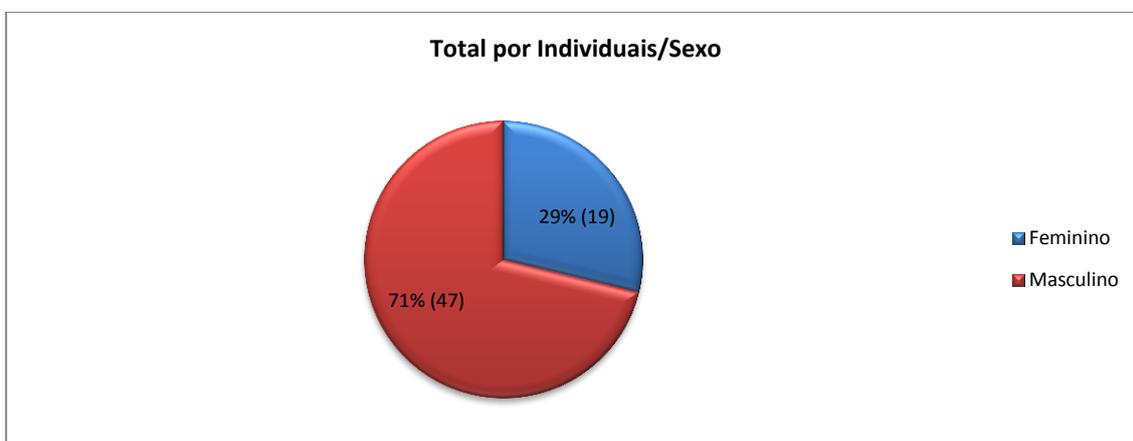


<sup>6</sup> Para a análise dos dados relativos à identidade do manifestante vamos utilizar os 73 registros individuais.

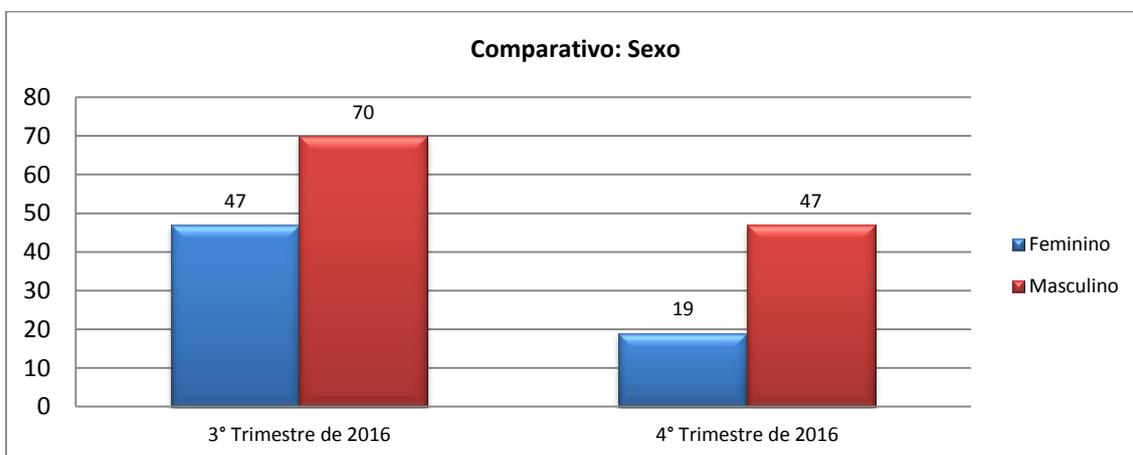
**Gráfico 21. Manifestações Individuais Identificadas/Sexo<sup>7</sup>**



**Gráfico 22. Total por Manifestações Individuais Identificadas/Sexo**

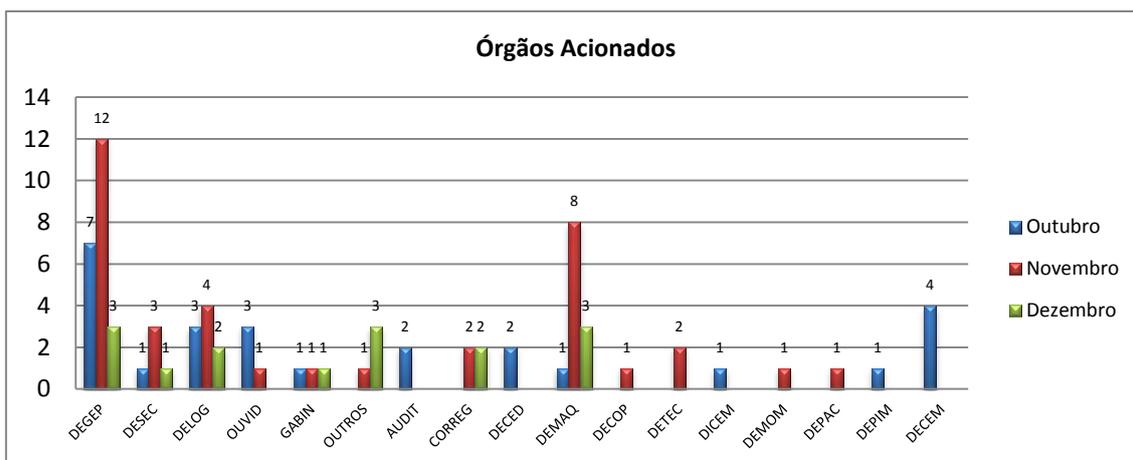


**Gráfico 23. Comparativo com o Trimestre Anterior: Manifestações Individuais Identificadas/Sexo**

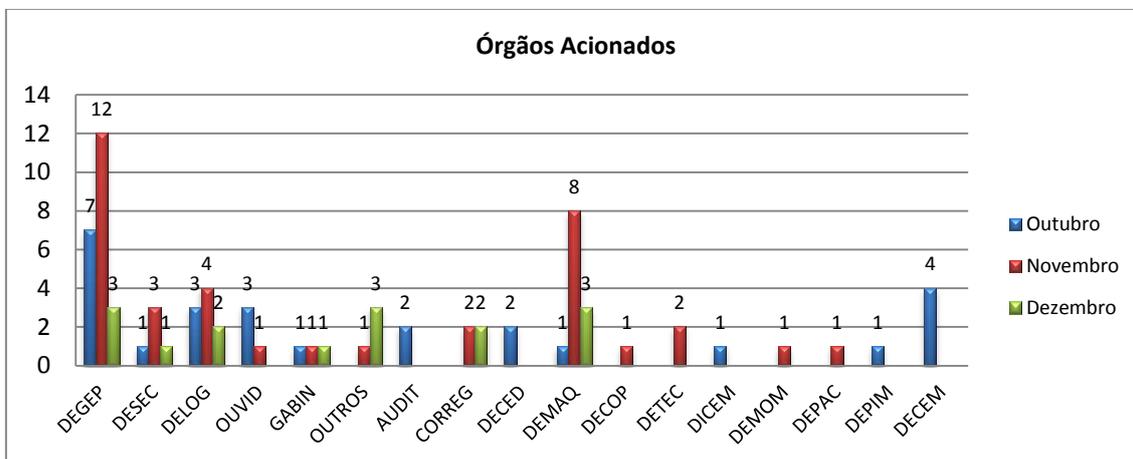


<sup>7</sup> Para a análise dos dados relativos ao sexo do manifestante vamos utilizar os 66 registros individuais/ identificados.

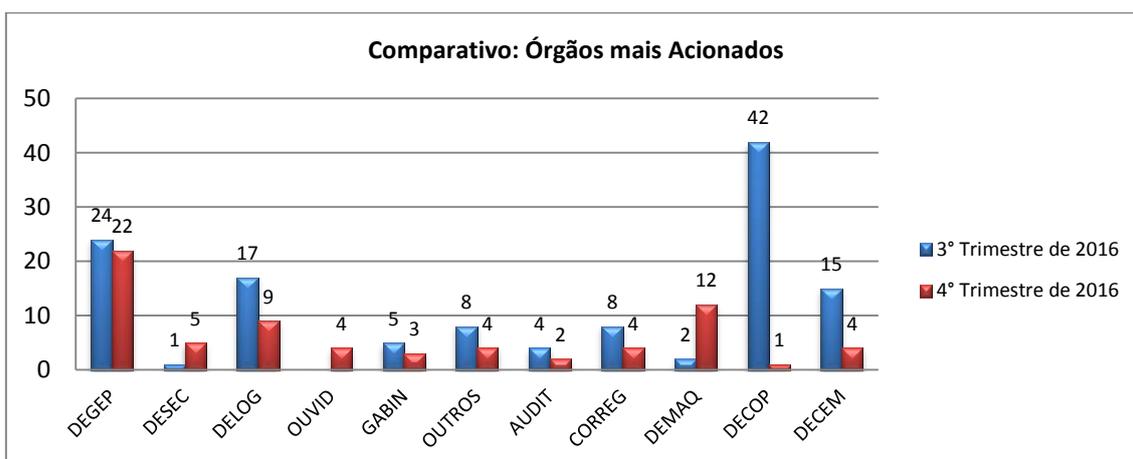
**Gráfico 24. Demandas por Órgão Acionado**



**Gráfico 25. Análise por Órgão Acionado<sup>8</sup>: Tipo de Manifestação**



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

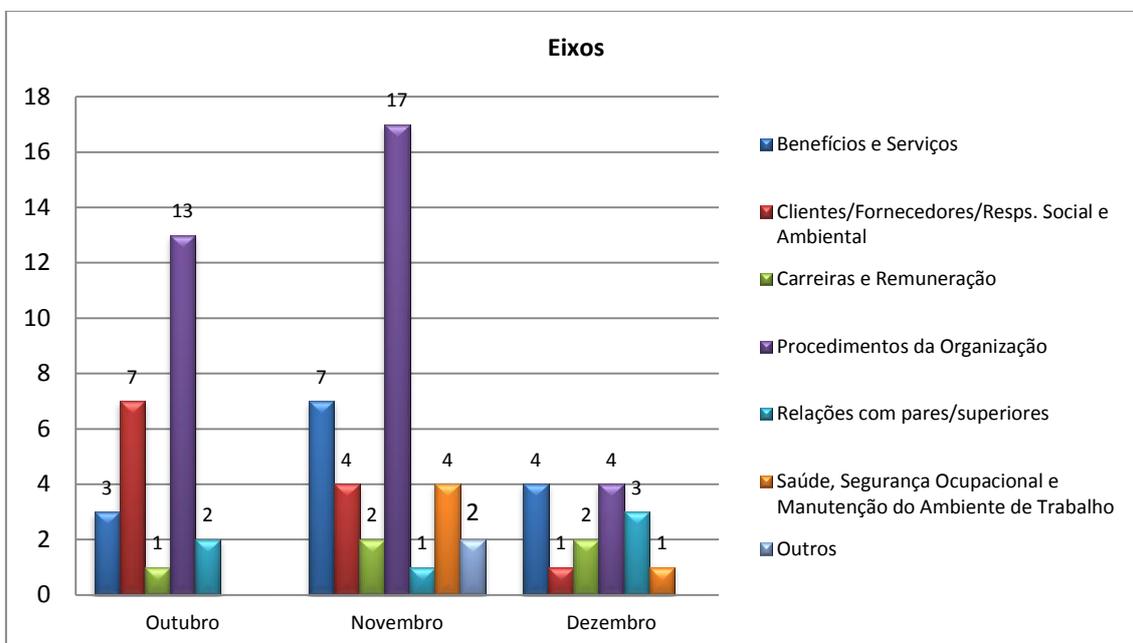


<sup>8</sup> Classificamos em **OUTROS** - para os Órgãos Acionados - os registros encaminhados às comissões e grupos de trabalhos.

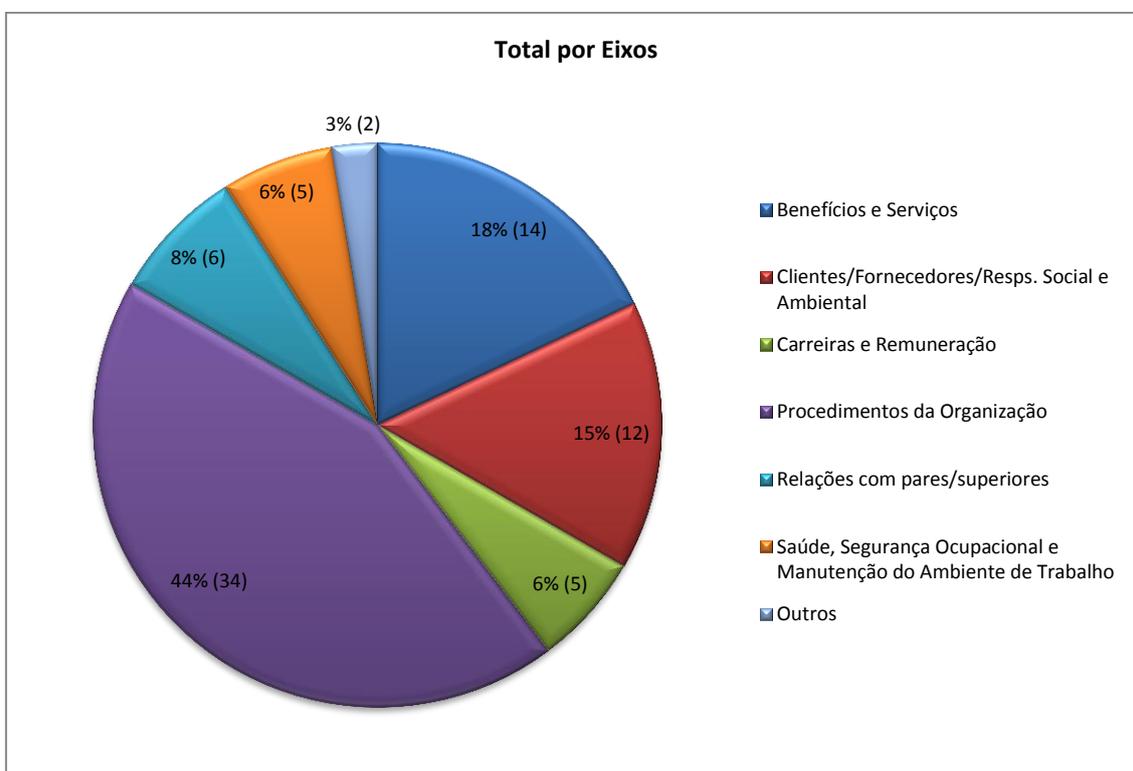
### 3. Análise das manifestações

As manifestações registradas na Ouvidoria são compiladas em eixos principais. Este procedimento facilita o entendimento das demandas e propicia uma análise qualitativa das manifestações.

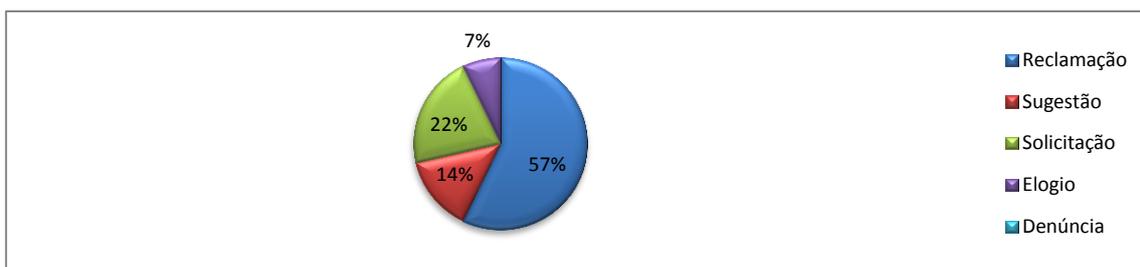
**Gráfico 27. Eixos**



**Gráfico 28. Total por Eixos**

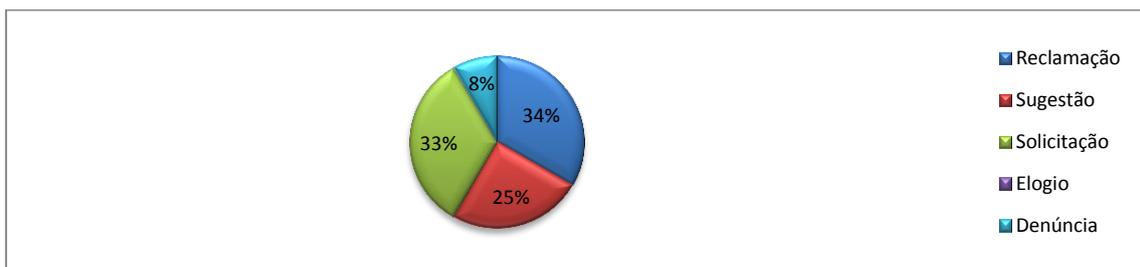


### Benefícios e Serviços



<b>Demandas</b>	<b>Quantidade</b>
Transporte	5
Ambulatório	4
Ambulatório/ requisição de cópia de exame	1
Assistência Odontológica/ PrimaVida	1
Atendimento DVBN	1
Auxílio medicamento	1
Informações sobre os benefícios da CMB	1

### Cientes/Fornecedores/Resp. Social e Ambiental



<b>Demandas</b>	<b>Quantidade</b>
Clube da Medalha	4
Passaporte	2
Defeito em produto	1
Informe de Rendimento Pessoa Física	1
Insumos	1
Meio Circulante Meio Circulante/ MP 745, de 2016, art. 2	1
Sugestão para redução de custos/ consumo de energia elétrica	1
Sugestão para redução de custos/ reaproveitamento de paletes de madeira	1

### Carreiras e Remuneração



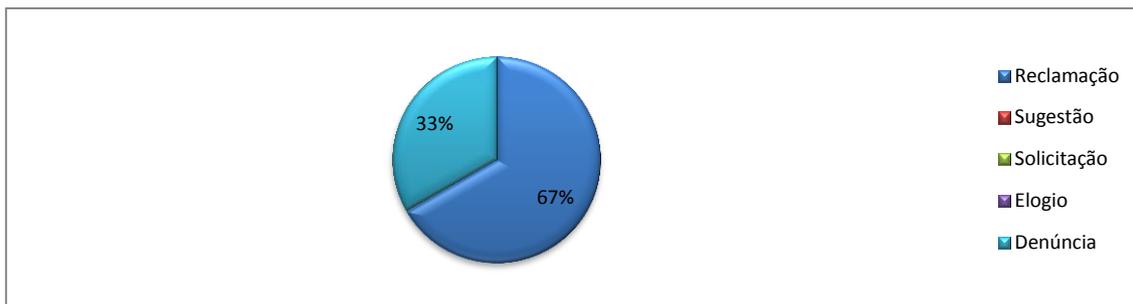
Demandas	Quantidade
Edital de Promoção 2016/2017 - Avaliação de pares	4
Processo Seletivo Interno	1

### Procedimentos da Organização



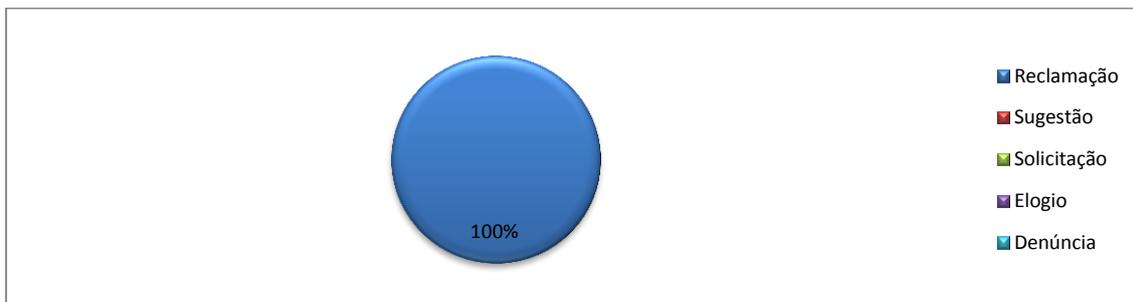
Demandas	Quantidade
RSD 11 e 12/2016 Controle de Absenteísmo	13
Acesso à CMB/ roletas	3
Vista e cópia de documentação e/ou Processo Administrativo	3
Aquisição de Insumos	2
Acesso à CMB/ recepção	1
Atendimento SEAS	1
Comunicação interna/ Tempo Real	1
Elogio a órgão interno - DECED	1
Faltas	1
Lei 13.287/2016	1
Norma Interna/ 4220 NA-01-01 (diretrizes de concessão de diárias nacionais)	1
Programa Visite a CMB	1
Reestruturação	1
Requisitos para nomeação para função de confiança.	1
Retorno as atividades funcionais	1
Sugestão para redução de custos organizacionais/ folha de pagamento	1
Sugestão para redução de custos/ telefonia	1

### Relações com Pares/ Superiores



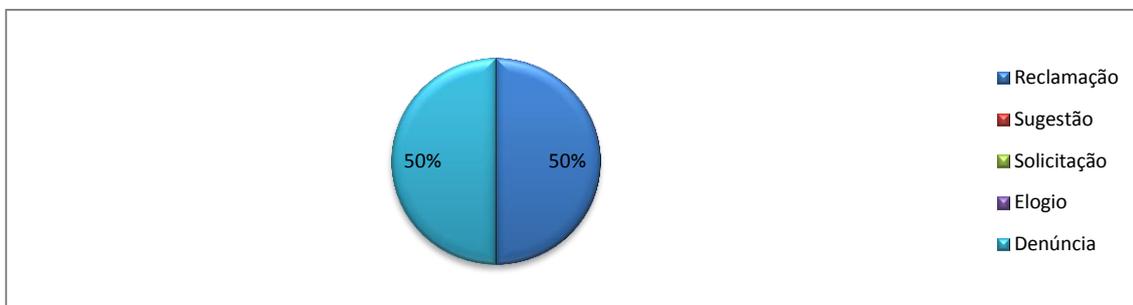
<b>Demandas</b>	<b>Quantidade</b>
Conflito no local de trabalho	2
Mediação	2
Conduta de empregado no ambiente de trabalho	1
Conduta Gerencial	1

### Saúde, Segurança Ocupacional e Manutenção do Ambiente de Trabalho



<b>Demandas</b>	<b>Quantidade</b>
Controle de Vetores	1
Insalubridade	1
Manutenção / banheiros	1
PPP	1
Temperatura no ambiente de trabalho	1

### Outros



<b>Demandas</b>	<b>Quantidade</b>
Afastamento previdenciário	1
Contrato de prestação de serviço/Banco do Brasil	1

### 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 Procedimentos da Organização

Neste trimestre, destacam-se as manifestações relacionadas à decisão da empresa de implementar novas medidas de controle do absenteísmo. Segundo Chiavenato<sup>9</sup>, o absenteísmo define-se pelo tempo de trabalho perdido quando os empregados encontram-se ausentes, seja por falta, atraso ou motivo interveniente. Causadora de prejuízos aos resultados organizacionais estas ausências ao trabalho são influenciadas principalmente pela baixa da motivação, além de fatores internos e externos ao trabalho. O absenteísmo, portanto, tem dois importantes vieses que perpassam a responsabilidade do trabalhador e as condições de trabalho oferecidas por sua organização.

Em sua decisão, a Diretoria Executiva aponta como motriz das medidas o crescimento do absenteísmo nos últimos três anos e a necessidade do aumento da produtividade de nossa indústria. As determinações iniciais causaram muitas manifestações de descontentamento. Entretanto, a decisão organizacional de revisão das medidas foi fundamental para que um equilíbrio entre as necessidades da Diretoria Executiva e os anseios dos empregados fosse restabelecido.

A Ouvidoria sugere que a discussão sobre este tema seja compartilhada com os empregados através dos treinamentos e workshops institucionais, buscando além de um diagnóstico amplo, soluções compartilhadas para o problema.

Seria fundamental a análise epidemiológica das ausências por condições de saúde e uma atuação do corpo gerencial para incorporar ações com foco na melhoria das condições de trabalho e na motivação dos empregados para a assiduidade.

#### 3.1.2 Clientes/Fornecedores/Resp. Social e Ambiental

Neste eixo destacamos a contribuição de um empregado sobre a reutilização dos paletes do papel fiduciário. Com a sugestão em mãos, a equipe da DVEC/SEPC desenvolveu um projeto promissor. A SEPC propôs beneficiar o palete que transporta o papel fiduciário e com o apoio da equipe de marcenaria da empresa adequá-lo para o transporte de cédulas e moedas. Uma economia em aquisição e descarte de insumos do processo produtivo. O projeto conclui que poderemos economizar até R\$ 24.230,00 por ano.

---

<sup>9</sup> CHIAVENTO, Idalberto. Gestão de Pessoas, pg.86-87. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 – 3ª Reimpressão.

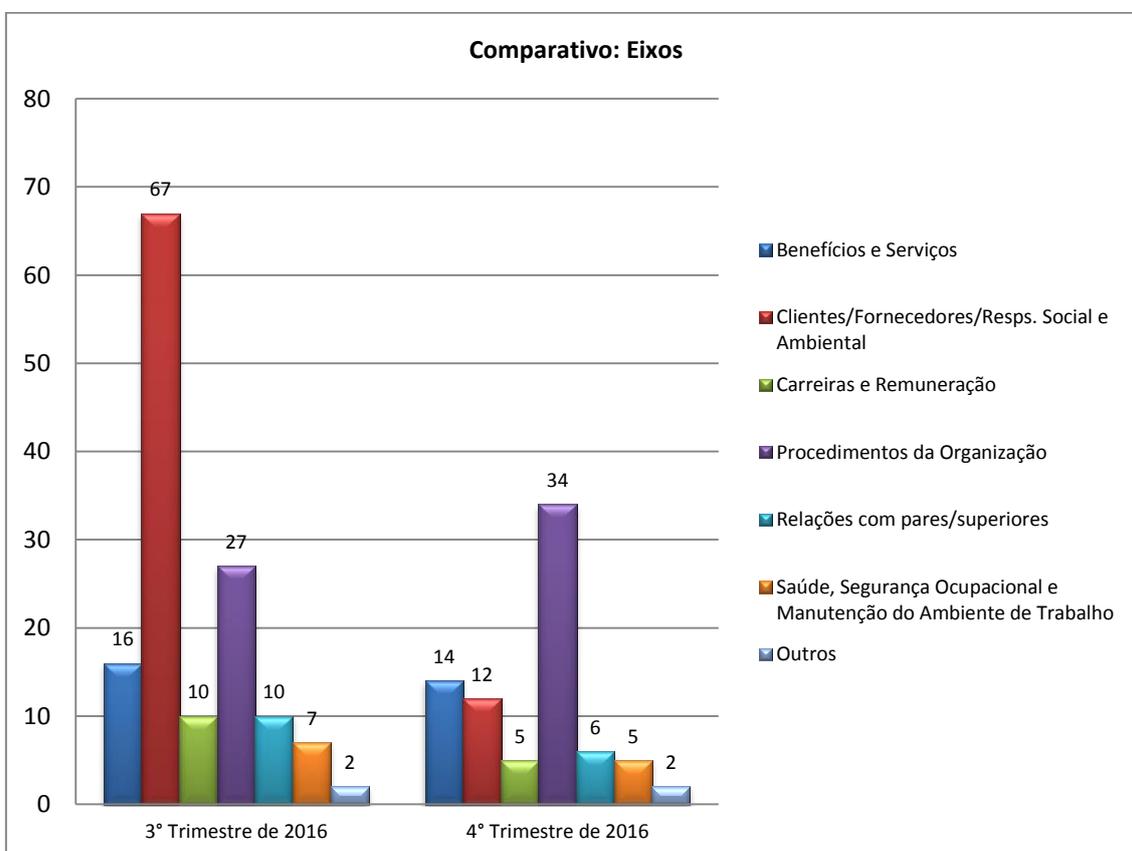
Este cenário demonstra o quanto é importante à participação ativa do empregado em seu processo de trabalho, identificando possíveis melhorias em toda cadeia produtiva. Por outro lado, a ação gerencial da SEPC foi fundamental para transformação de uma ideia em um plano de ação consciente e eficaz.

### 3.2 Mediação

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

Neste trimestre, promovemos duas mediações entre empregados com foco na autocomposição para sanear conflito instalado. Nos dois casos foram promovidas reuniões individuais para esclarecimento do conflito e posterior fechamento do acordo de mediação. Todo processo é sigiloso e restrito aos empregados.

**Gráfico 29. Comparativo com o Trimestre Anterior – Eixos**



#### 4. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

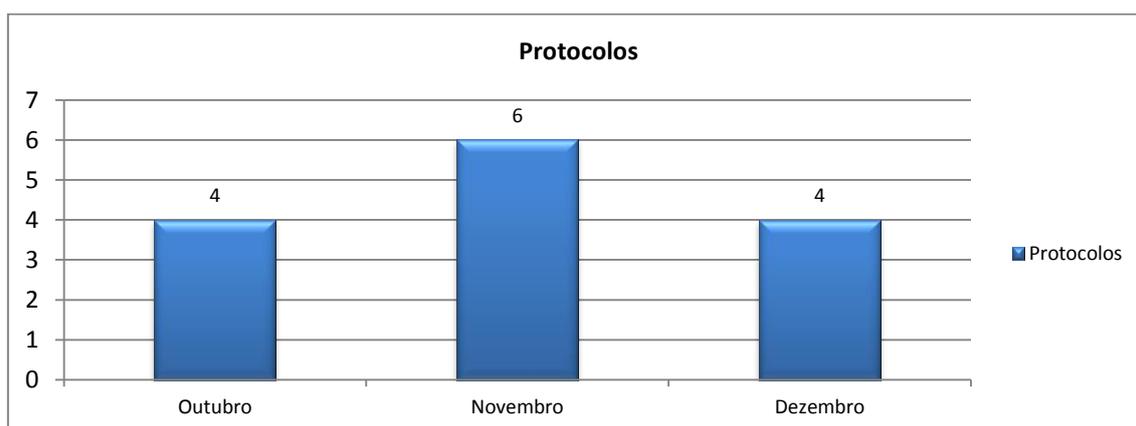
O SIC foi criado para efetivar a transparência pública das informações da CMB através do atendimento aos cidadãos.

Na Casa da Moeda do Brasil – CMB, a Norma 0330-NA-1-01 dispõe sobre a classificação das informações, internalizando a Lei 12.527/11 e o Decreto 7.724/12.

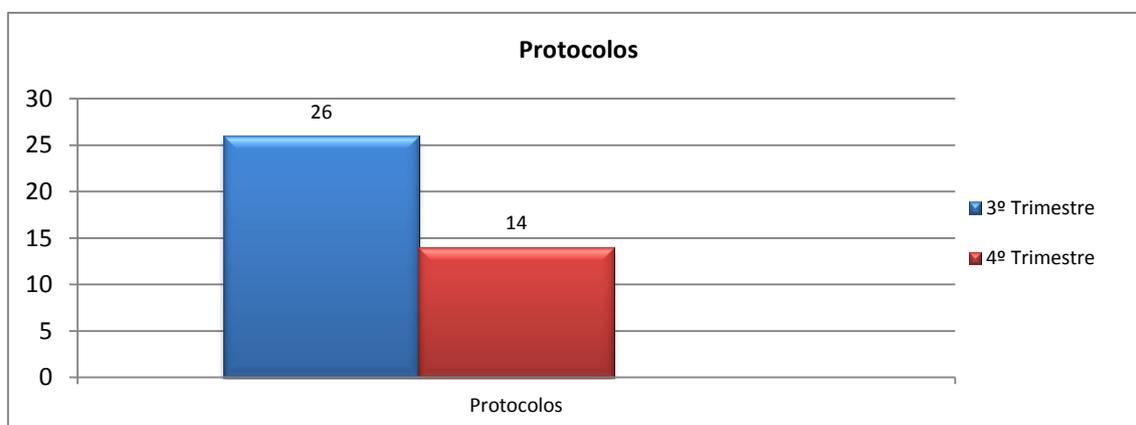
##### 4.1 Demonstrativo Trimestral

Serão apresentadas as estatísticas das solicitações de informações pelos cidadãos da seguinte forma: demanda por quantidade de solicitação de informação via sic; comparativo com o trimestre anterior: quantidade de solicitação de informação via sic; comparativo com o ano anterior: quantidade de solicitação de informação via sic; demanda por movimentação; órgãos acionados para elaboração da resposta; formas de registro dos pedidos de informação; resposta aos pedidos de informação.

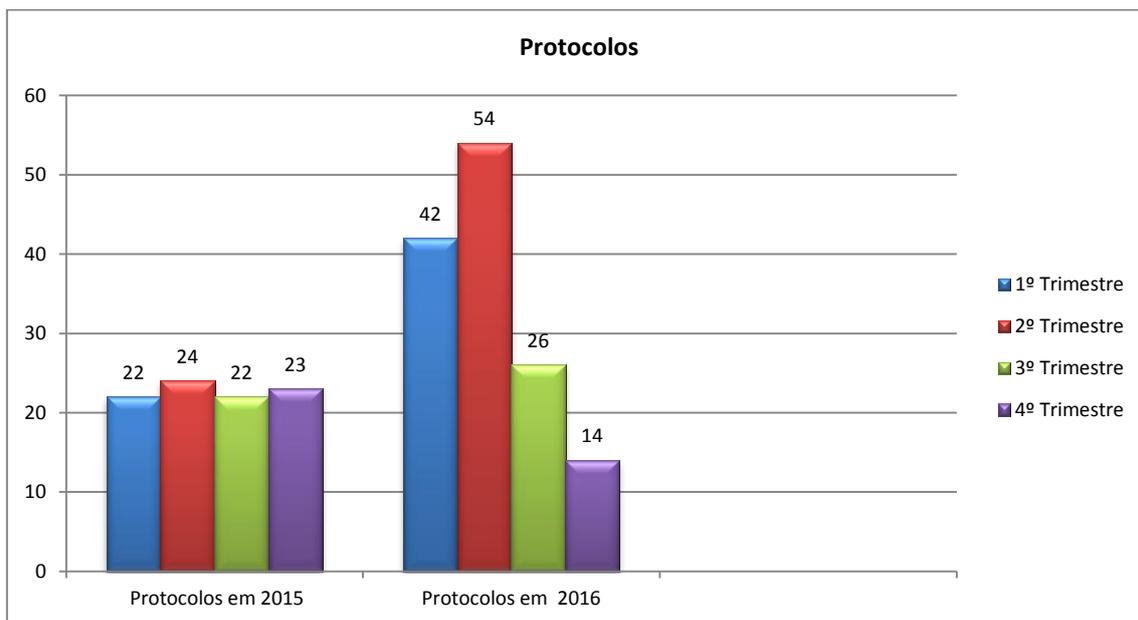
**Gráfico 30. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC**



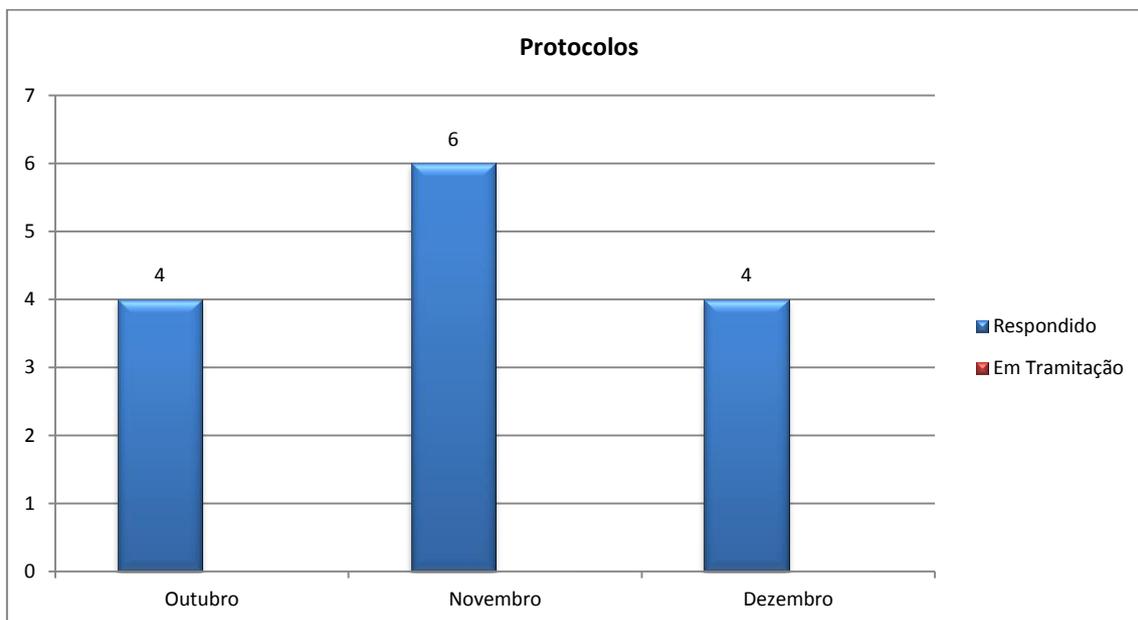
**Gráfico 31. Comparativo com o Trimestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC**



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

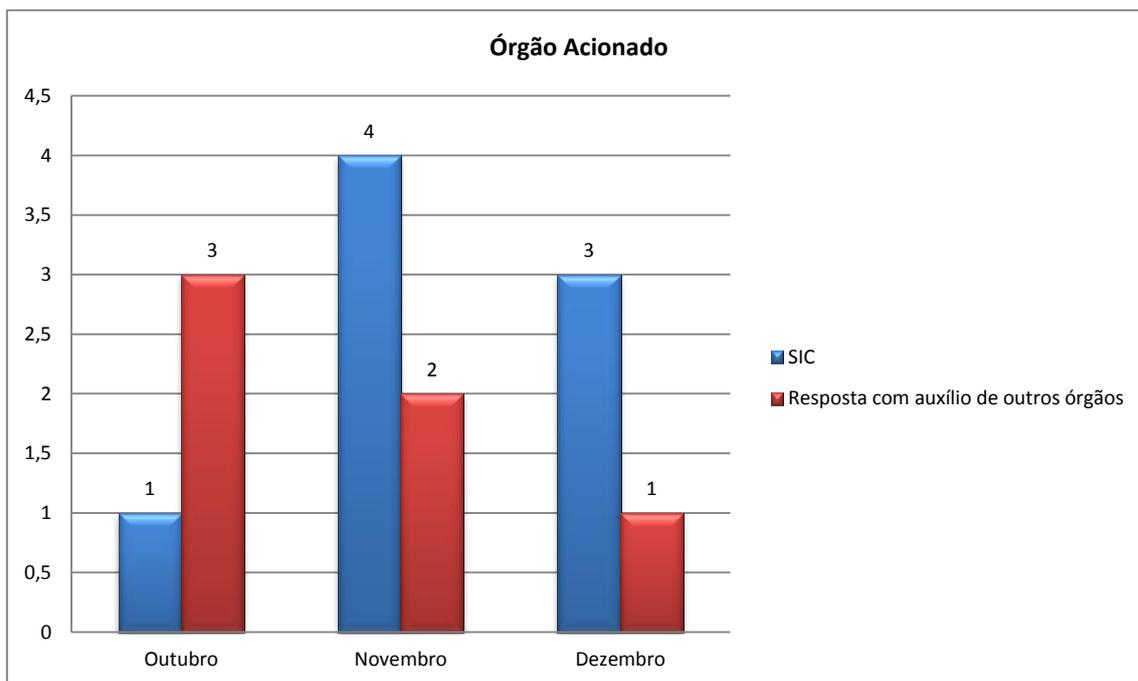


**Gráfico 33. Demanda por Movimentação**

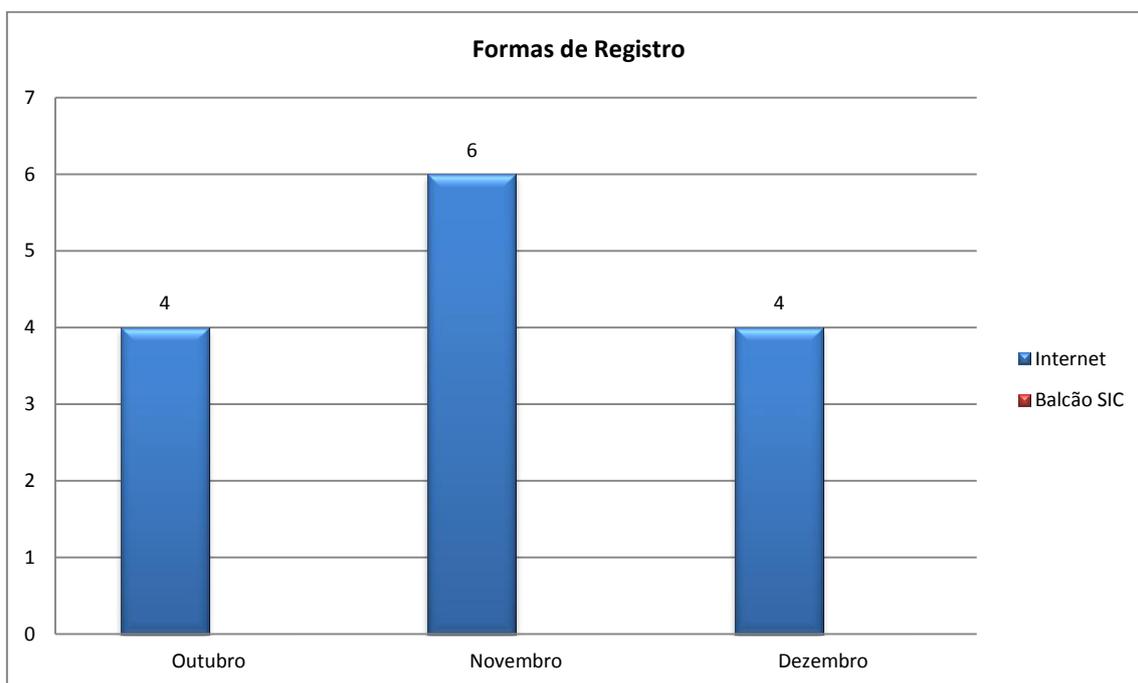


Os pedidos de informação registrados no 4º trimestre de 2016 foram respondidos no período designado para análise.

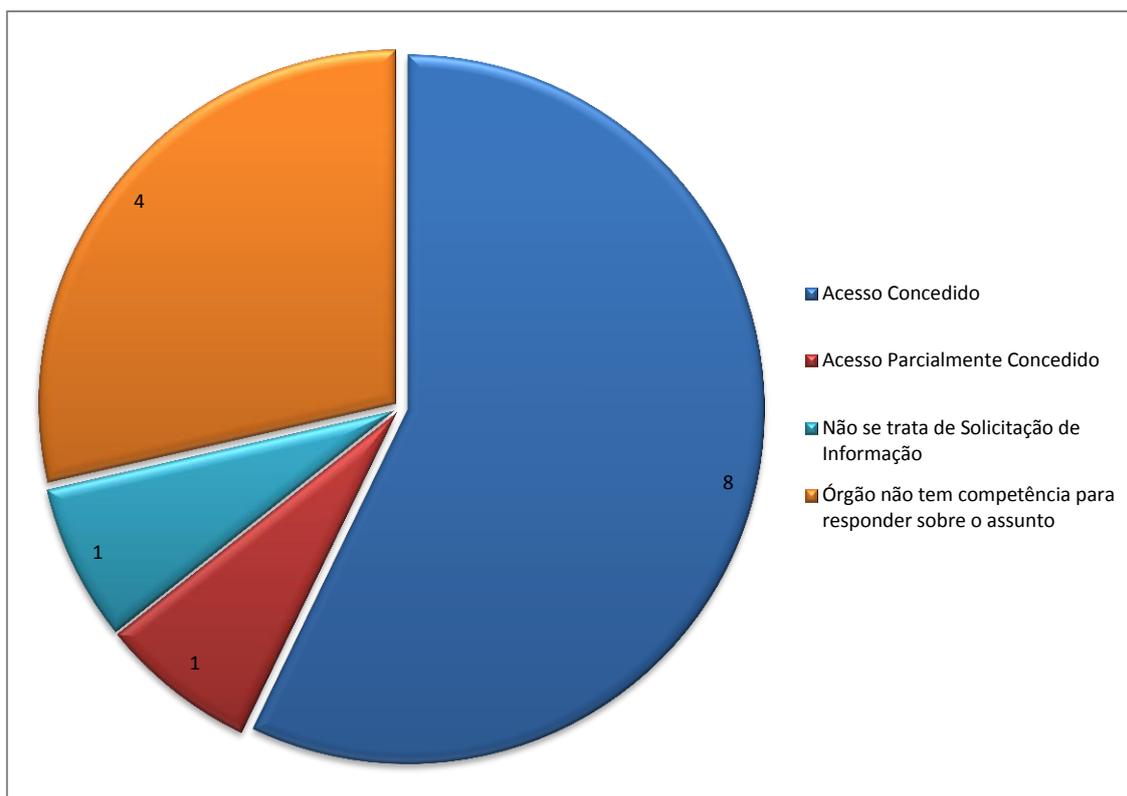
**Gráfico 34. Órgãos Acionados para Elaboração da Resposta**



**Gráfico 35. Formas de Registro dos Pedidos de Informação**



**Gráfico 36. Resposta aos Pedidos de Informação** <sup>10</sup>

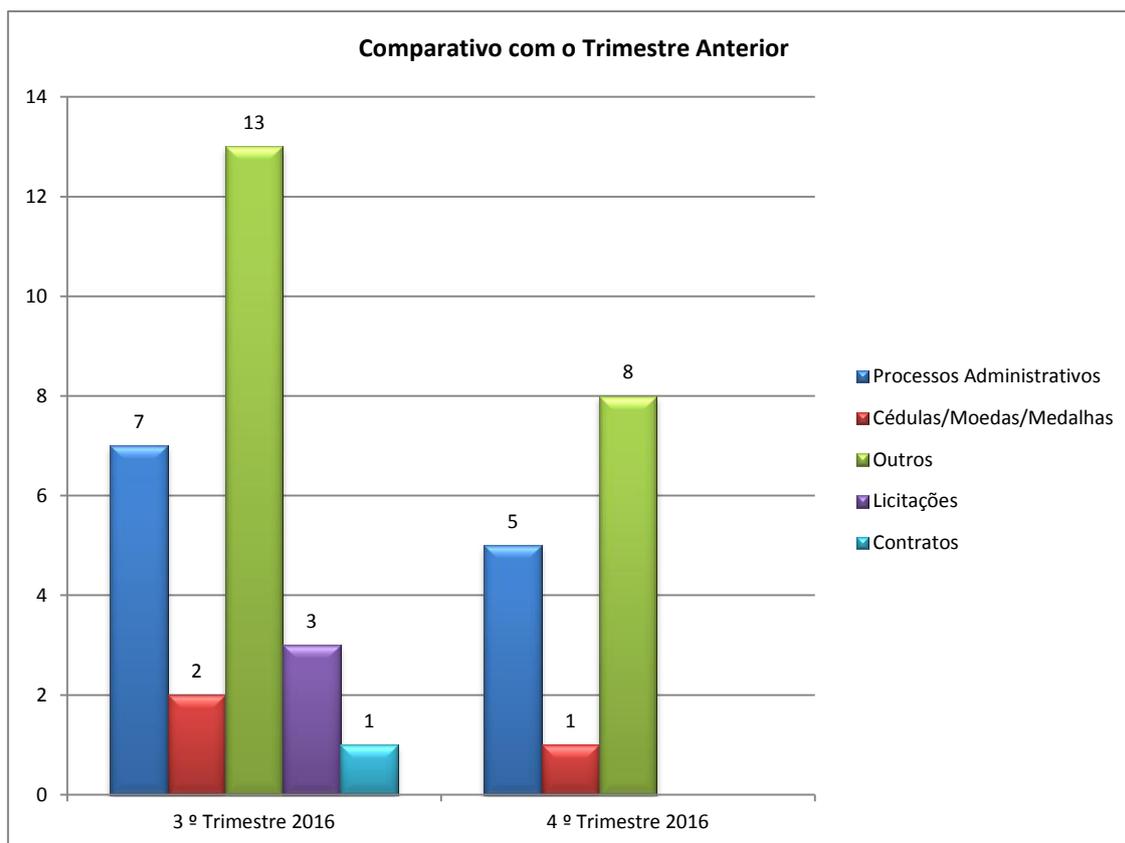


**Tabela 01. Demanda por Assuntos Abordados - Eixos**

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

Assuntos Abordados no 4º Trimestre de 2016				
Eixos	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Processos Administrativos	1	1	3	5
Cédulas/Moedas/Medalhas	1	0	0	1
Outros	2	5	1	8

<sup>10</sup> Dados apurados em 27/01/2017

**Gráfico 37. Comparativo com o Trimestre Anterior: Assuntos Abordados**


## 5. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 403 mensagens no 4º trimestre de 2016. Em outubro foram recebidas 139 mensagens, em novembro 111 e 153 em dezembro.

A Ouvidoria analisa e responde diretamente a maioria das demandas enviadas pelo Fale Conosco, garantindo celeridade nas respostas aos cidadãos. Quando não detém a informação, a Ouvidoria encaminha a demanda ao departamento responsável, que responde ao cidadão nos dando ciência da resposta.

Do total das mensagens recebidas, 280 foram relacionadas aos temas mais recorrentes, conforme estatística apresentada abaixo.

**Tabela 02. Temas mais Abordados**

Temas mais Abordados	
Assunto	Total – 4º Trimestre 2016
Passaporte	96
Cédulas/Moedas/Medalhas (incluindo as moedas olímpicas)	91
Carteira ANAC	34
Programa Jovem Aprendiz	21
Visitas à CMB	17
Apostila de Haia	14
Concurso Público	7

### 5.1 Análise Qualitativa dos Temas mais Abordados

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

#### 5.1.1 Passaportes

O Fale Conosco continuou recebendo demandas relacionadas ao passaporte brasileiro no trimestre, oriundas, em sua maioria, pela decisão adotada pela Alta Direção da CMB em suspender a entrega do documento ao Departamento de Polícia Federal - DPF em dezembro.

Após o retorno do fornecimento dos produtos ao DPF ainda no final de 2016 a quantidade de mensagens referentes ao assunto diminuiu, retornando à normalidade.

#### 5.1.2 Cédulas/Moedas/Medalhas

Os questionamentos estão relacionados à aquisição de moedas comemorativas e às novas cédulas da Segunda Família do Real. A grande maioria dos demandantes são orientados a consultar o site do Banco Central do Brasil – BCB.

Os cidadãos buscam também informações sobre o mercado numismático, questionando se a CMB comercializa ou avalia cédulas e moedas fora de circulação e se indica locais onde a comercialização pode ser realizada.

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

### **5.1.3 Carteira ANAC**

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

### **5.1.4 Jovem Aprendiz**

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

### **5.1.5 Visitas à CMB**

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

### **5.1.6 Apostila de Haia**

A partir do dia 14 de agosto de 2016, a Casa da Moeda do Brasil passou a fornecer o papel seguro para emissão das Apostilas de Haia, conforme previsto no § 3º, artigo 8º da Resolução nº 228/2016, editada pelo Conselho Nacional de Justiça e publicada no dia 22 de junho de 2016 com o fim de regulamentar a aplicação, no âmbito do Poder Judiciário, da Convenção sobre a Eliminação da Exigência de Legalização de Documentos Públicos Estrangeiros, celebrada na cidade de Haia (Holanda), em 05/10/ 1961 (Convenção da Apostila).

No último trimestre o Fale Conosco recebeu demandas oriundas dos cartórios, e os questionamentos foram relacionados ao prazo de entrega das apostilas.

### **5.1.7 Concurso Público**

As demandas expressam dúvidas relacionadas à forma de ingresso na empresa e quanto à possibilidade de abertura de um novo concurso. Além disso, alguns cidadãos apresentam interesse nas empresas que prestam serviços à CMB.