



CASA DA MOEDA
DO BRASIL



Ouvidoria da CMB

RELATÓRIO TRIMESTRAL – 2017

Janeiro/Fevereiro/Março

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 o Trimestre Anterior - Órgãos Mais Acionados	
3. Análise das Manifestações	17
Gráfico 27. Eixos	17
Gráfico 28. Total por Eixos.....	18
3.1 Análise Qualitativa.....	22
3.1.1 Carreira e Remuneração.....	22
3.1.2 Procedimentos da Organização.....	23
Gráfico 29. Comparativo com o Trimestre Anterior – Eixos.....	23
4. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)	24
4.1 Demonstrativo Trimestral.....	24
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	
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 - Eixos	
Gráfico 37. Comparativo com o Trimestre Anterior: Assuntos Abordados	
5. Fale Conosco	28
Tabela 2. Temas mais Abordados.....	
5.1 Análise Qualitativa dos Temas mais abordados.....	29
5.1.1 Cédulas / Moedas / Medalhas.....	29
5.1.2 Apostila de Haia.....	29
5.1.3 Jovem Aprendiz.....	30
5.1.4 Carteira ANAC	30
5.1.5 Passaporte.....	30
5.1.6 Visitas à CMB	30
5.1.7 Concurso Público	30

1. Palavra do Ouvidor

Prezados moedeiros e moedeiras;

Cidadãos;

O presente relatório, referente ao primeiro trimestre deste ano de 2017, traz em destaque o aumento do número de sugestões acolhidas por esta Ouvidoria e encaminhadas com a finalidade de análise para a redução de custos de nossa Instituição.

Estes dados demonstram o grau de comprometimento de todos, com o objetivo de buscar atender às necessidades que se apresentam, neste momento tão difícil para todos os brasileiros, em especial para a Administração Pública.

Muito obrigado a todos que enviaram suas sugestões. Nossa Diretoria Executiva irá apreciar cada uma com a finalidade de buscar aquelas que podem, já neste momento, apresentar o devido retorno. E caso alguma não tenha a possibilidade de implemento neste momento, será avaliada sua aplicabilidade futura.

Participarmos, das mais diversas maneiras, é fundamental, já que esta não é só a empresa onde estamos fisicamente. É o nosso ganha-pão. É nossa fonte de sustento que garante a nossa subsistência e de nossa família. Cabe tão somente a nós garantir a sua continuidade cada vez mais próspera.

Afinal, a Casa Não é Só da Moeda. Ela é SUA também!

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 91 manifestações recebidas no 1º trimestre de 2017 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 (4º trimestre de 2016).

Gráfico 1. Manifestações por Quantidade

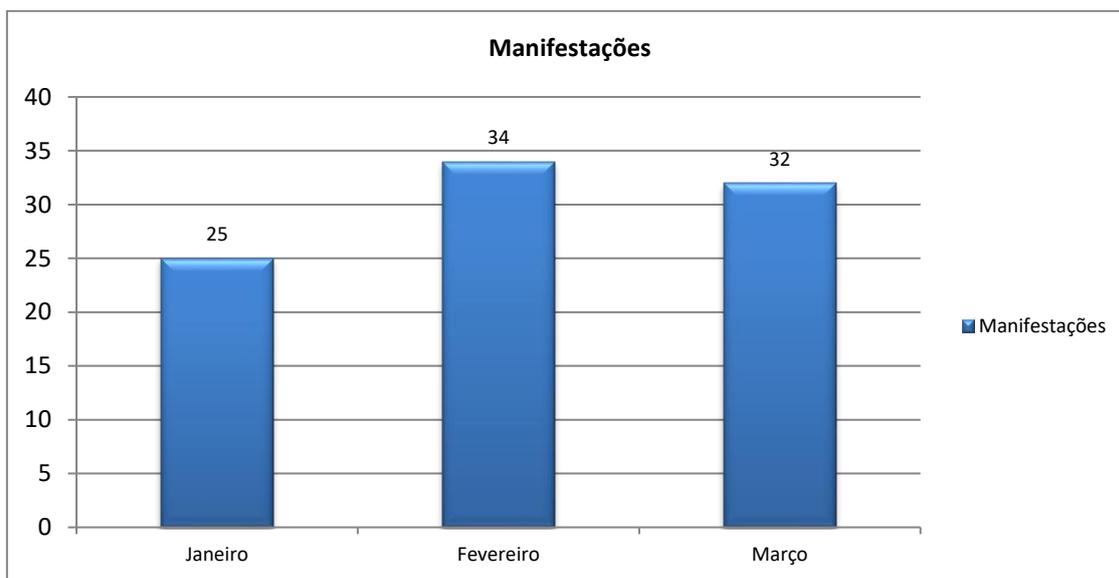


Gráfico 2. Comparativo com o Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações

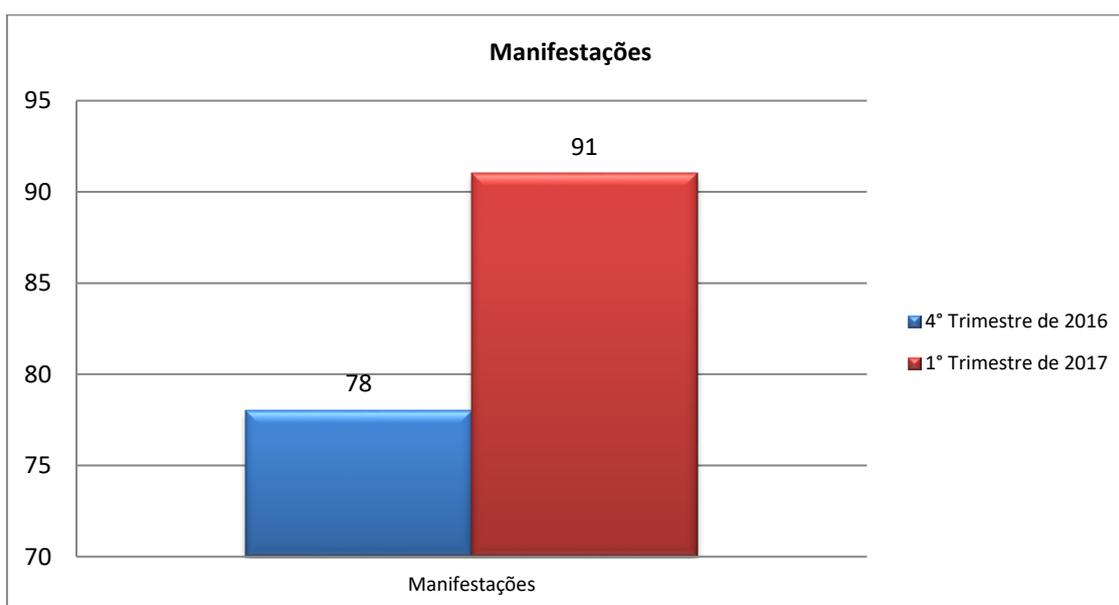


Gráfico 3. Demandas por Origem

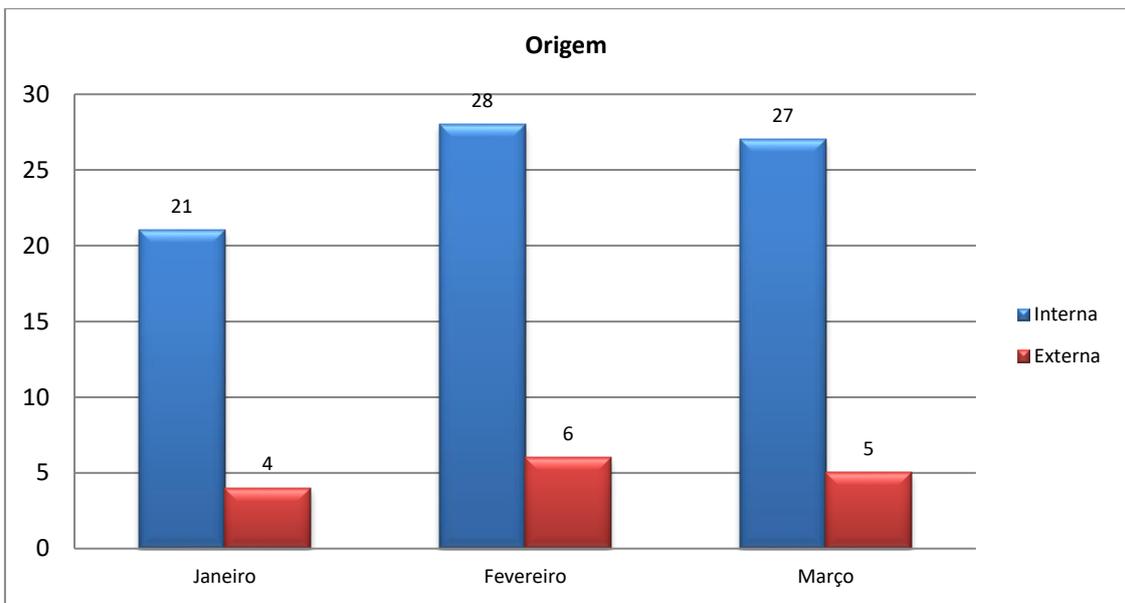


Gráfico 4. Total por Origem

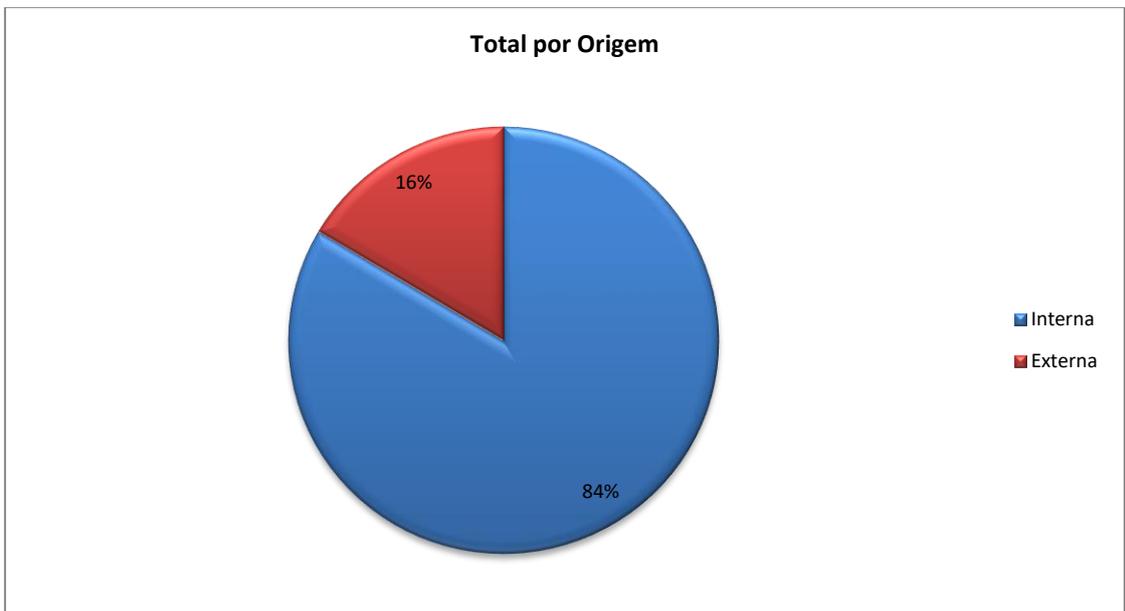


Gráfico 5. Comparativo com o Trimestre Anterior - Origem da Demanda

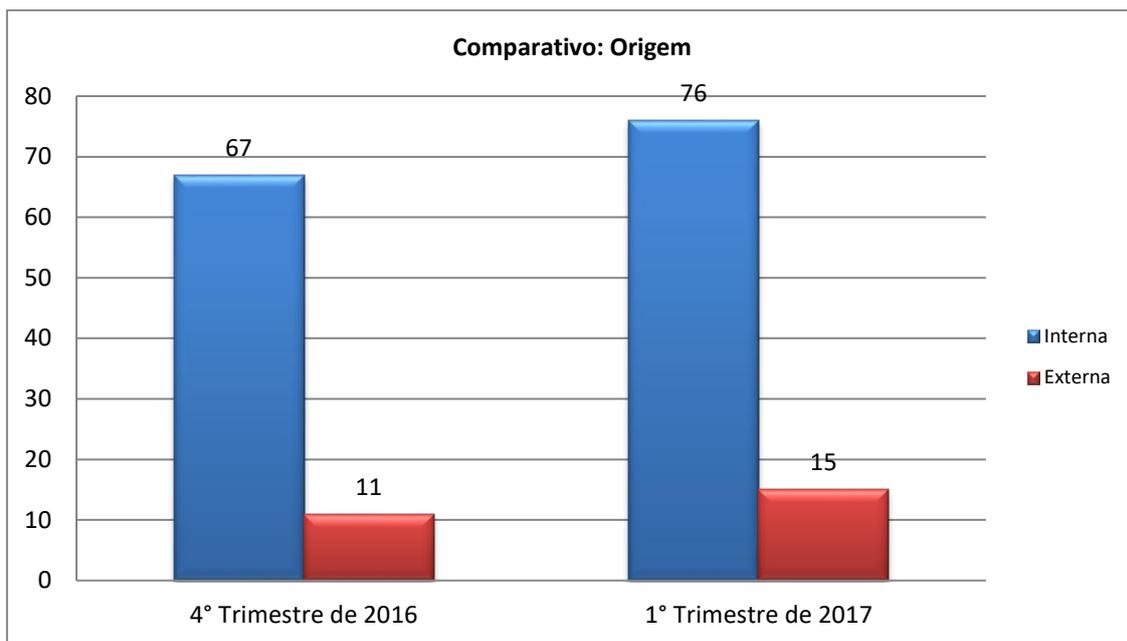
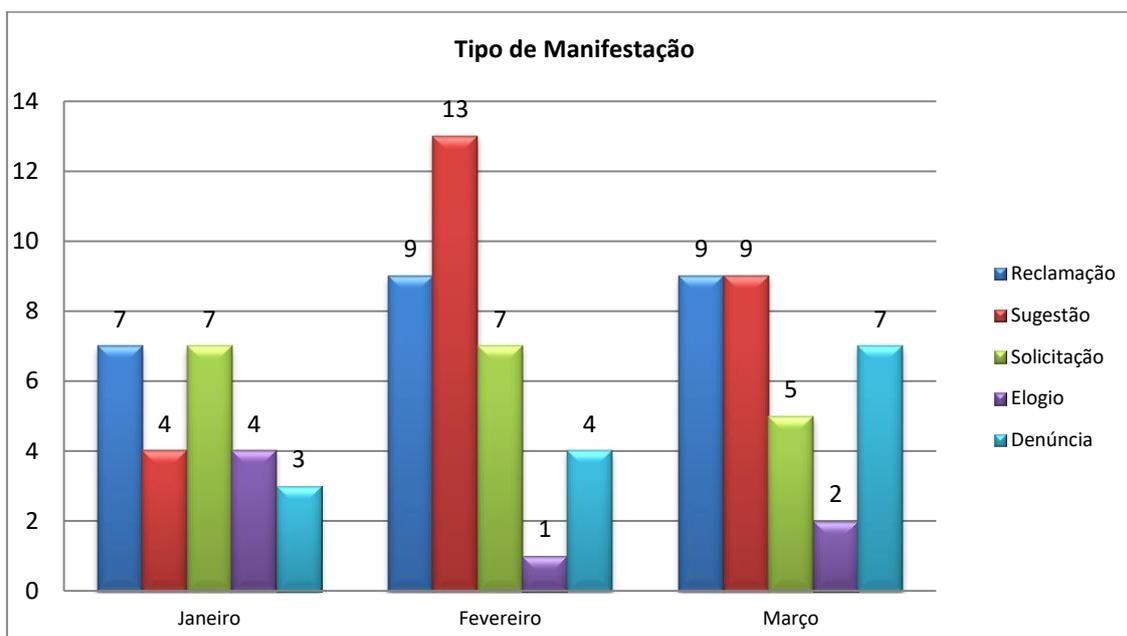


Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação¹



¹ Os registros de elogios contemplaram em sua maioria prestadores de serviço do ambulatório.

Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação



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

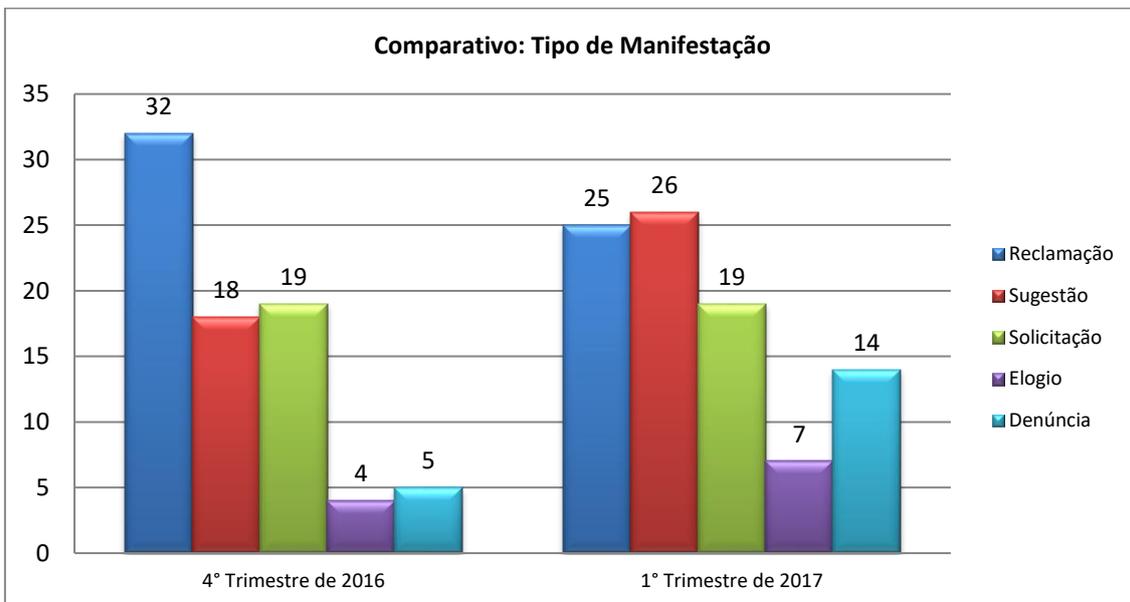


Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato²

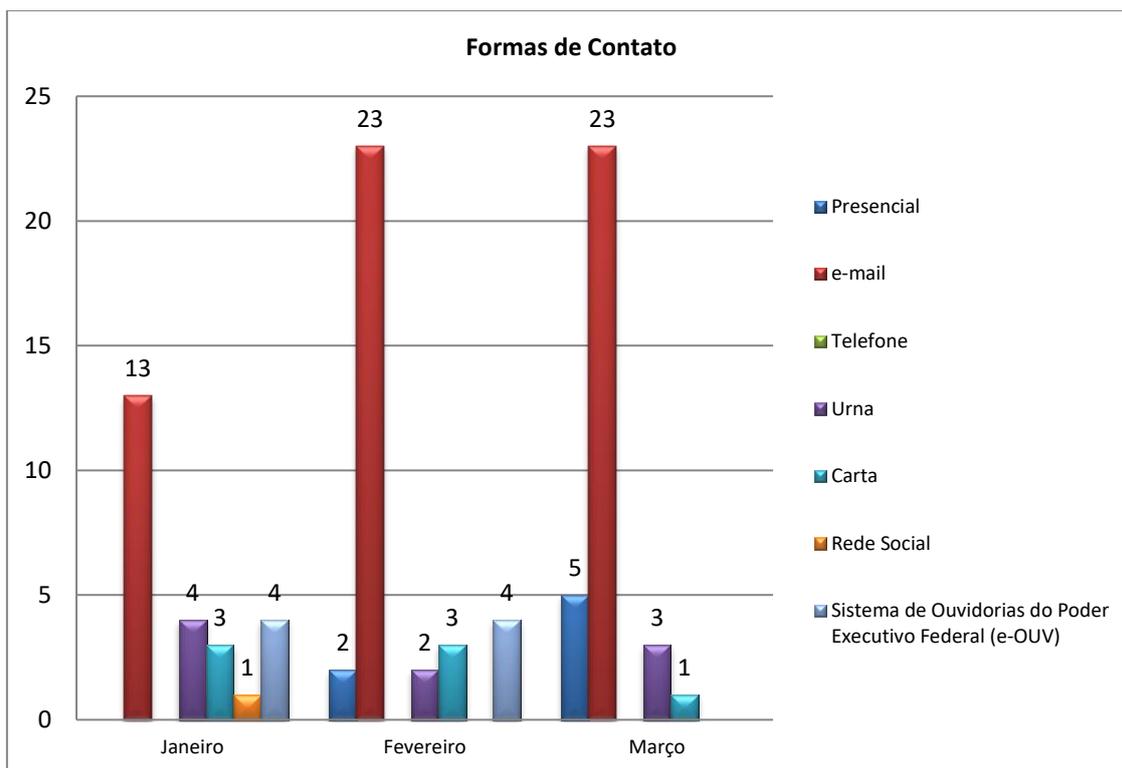
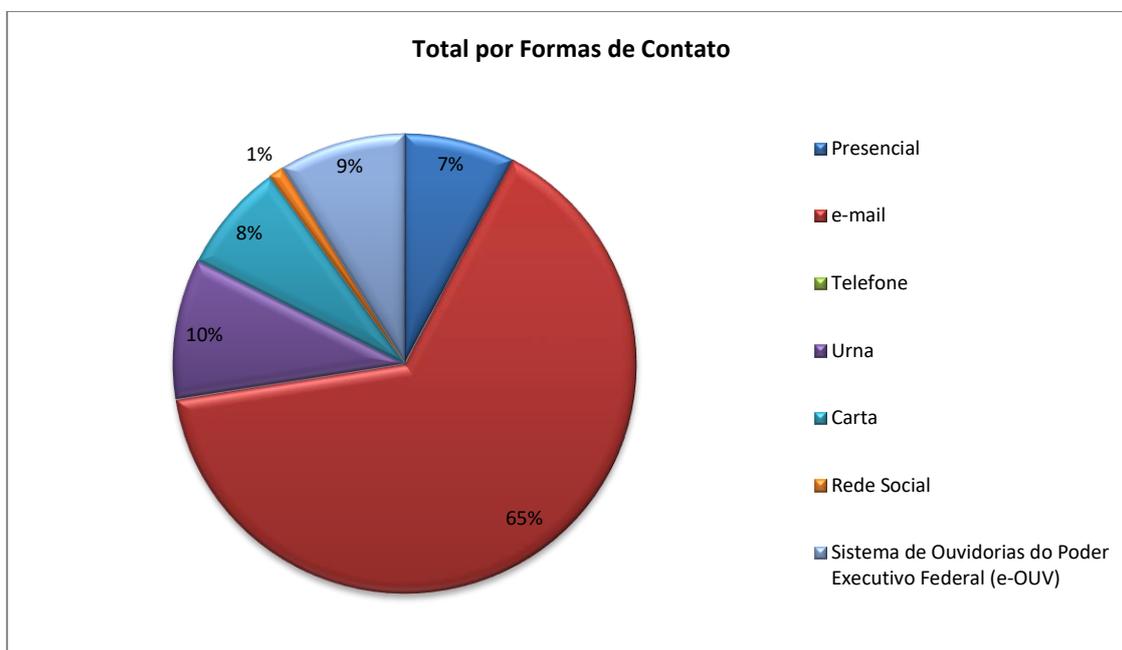


Gráfico 10. Total por Formas de Contato



² 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 o Trimestre Anterior: Formas de Contato

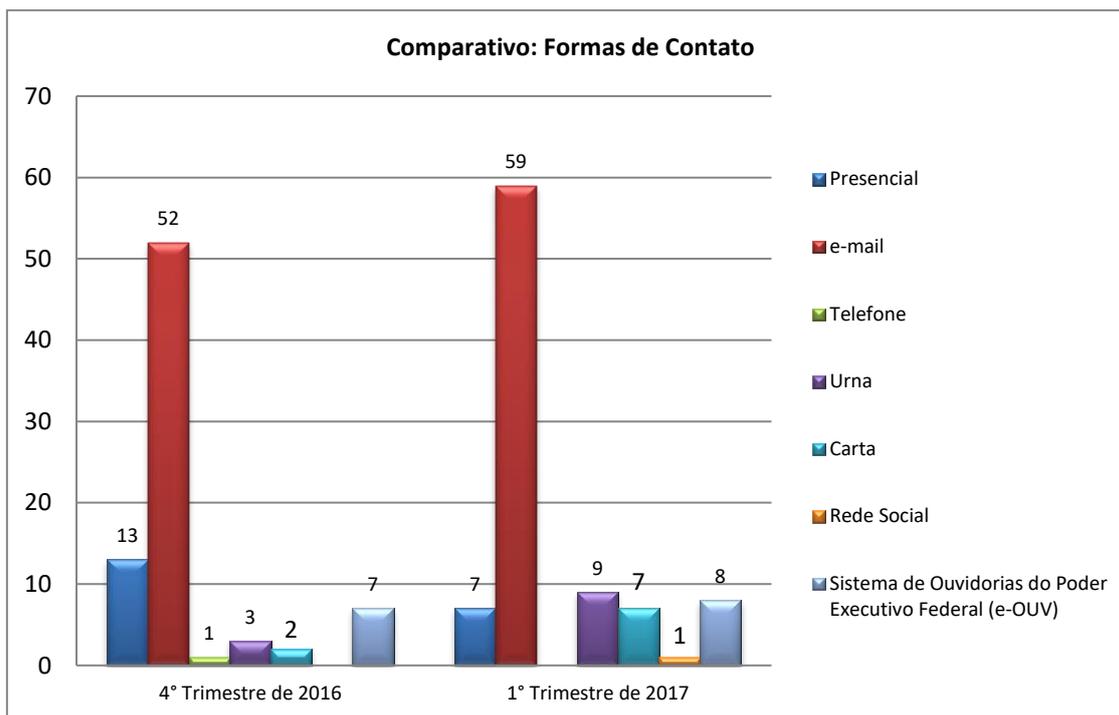
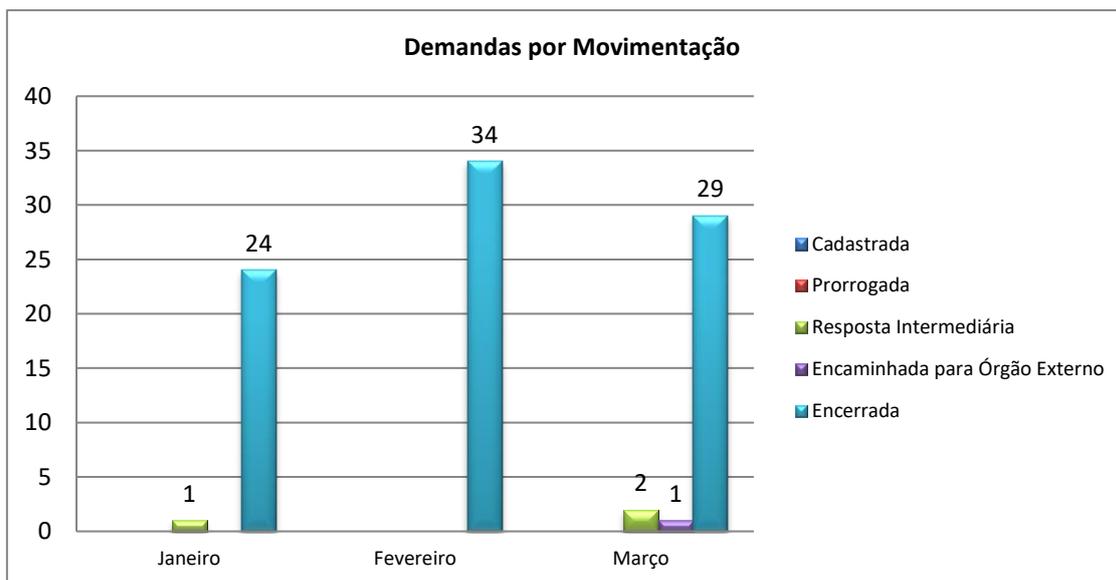


Gráfico 12. Demandas por Movimentação³



³ 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, encaminhamos orientações ao cidadão de onde realizar sua manifestação e, quando possível, redirecionamos a outros órgãos da Administração Pública.

Gráfico 13. Total por Movimentação⁴

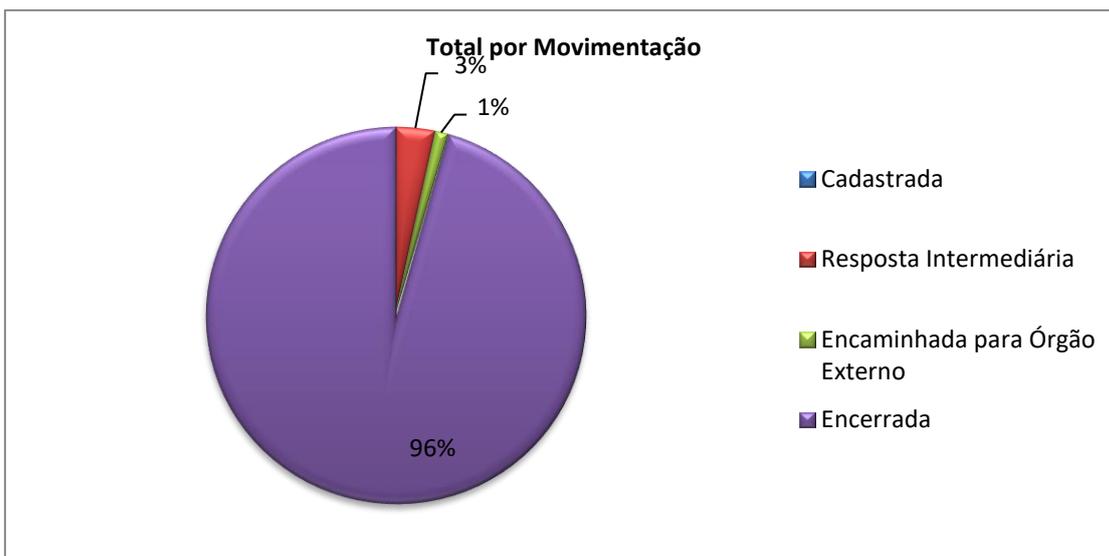
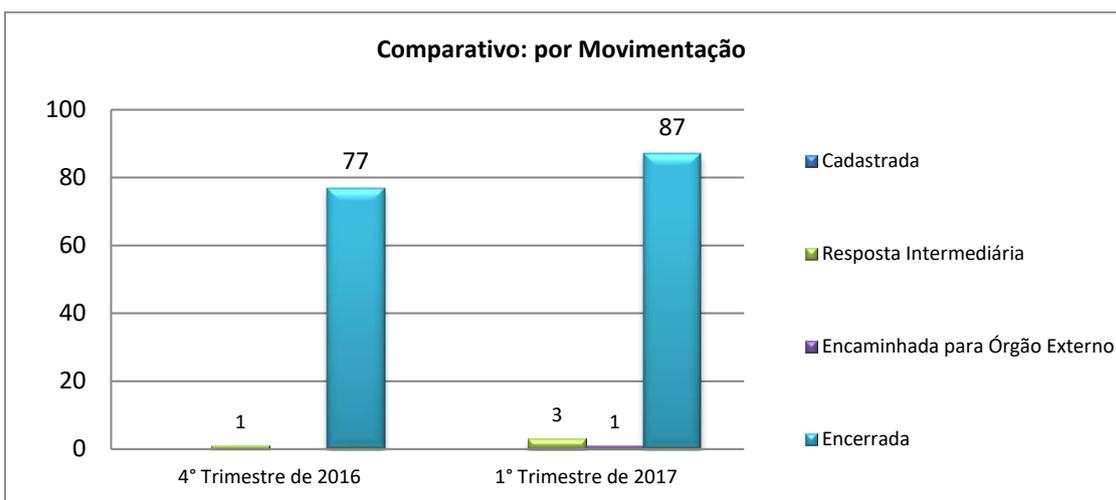


Gráfico 14. Comparativo com o Trimestre Anterior: Demandas por Movimentação



⁴ Atualizado em 26/04/2017

Gráfico 15. Natureza da Demanda

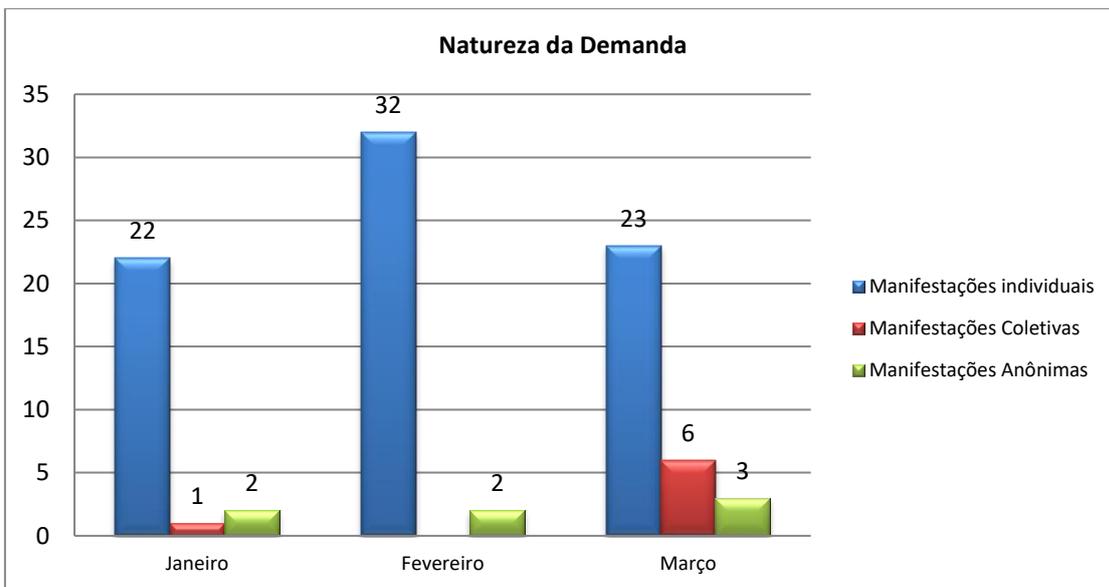


Gráfico 16. Total por Natureza da Demanda

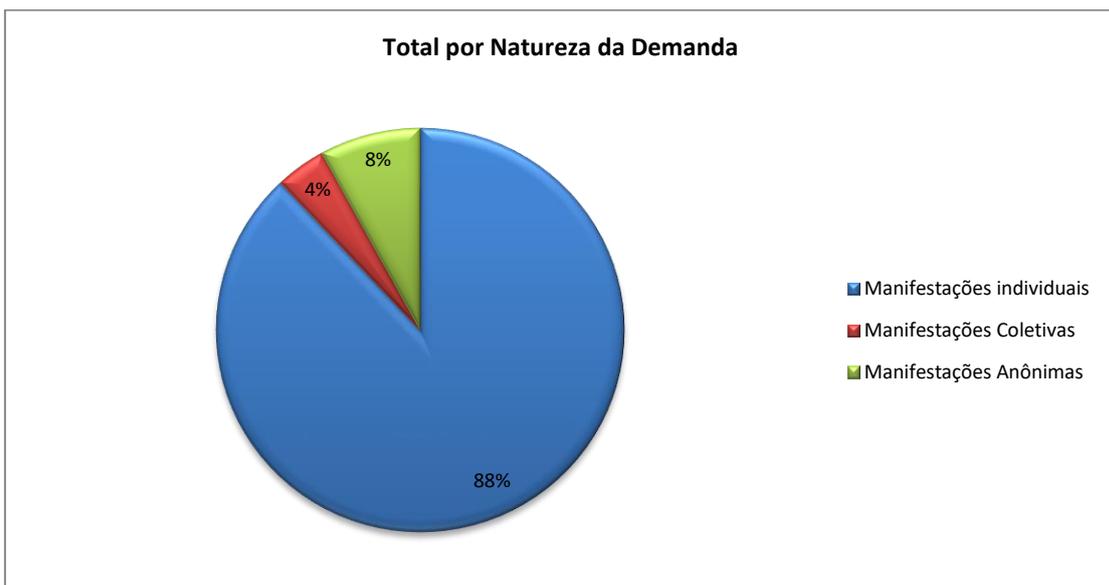
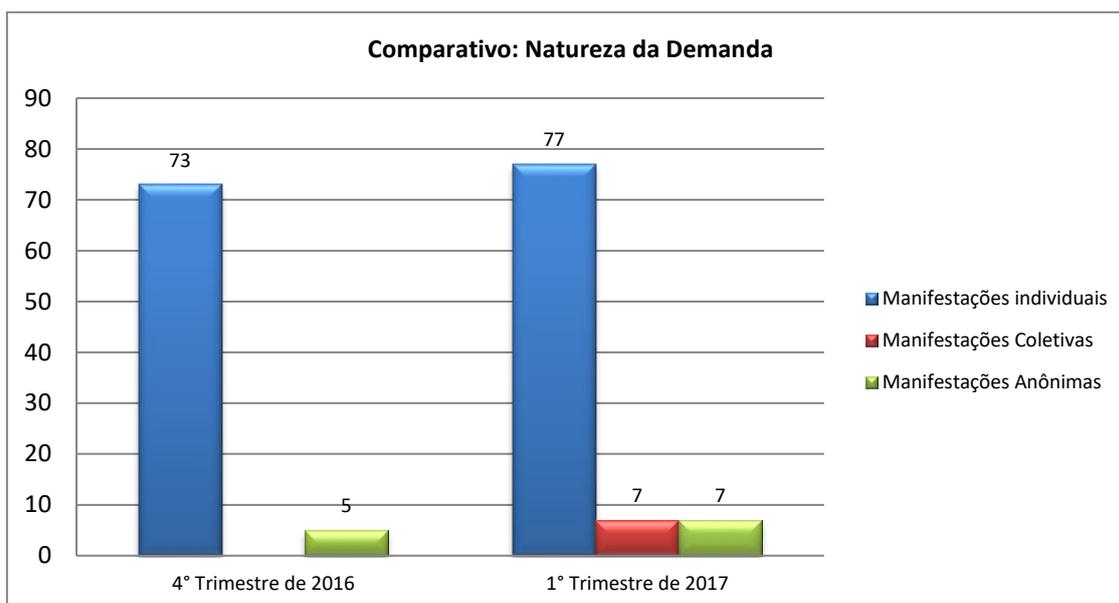
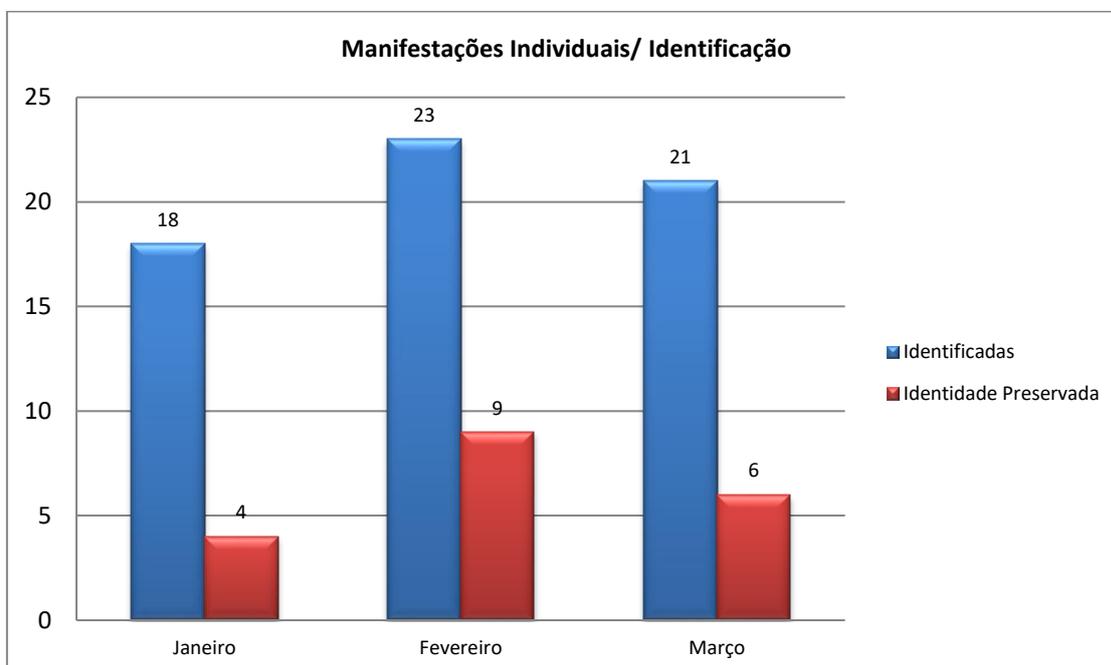


Gráfico 17. Comparativo com o Trimestre Anterior: Natureza da Demanda



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

Gráfico 18. Manifestações Individuais/ Identificação⁵



⁵ Para a análise dos dados relativos à identidade do manifestante vamos utilizar os 77 registros individuais.

Gráfico 19. Total por Manifestações Individuais/ Identificação

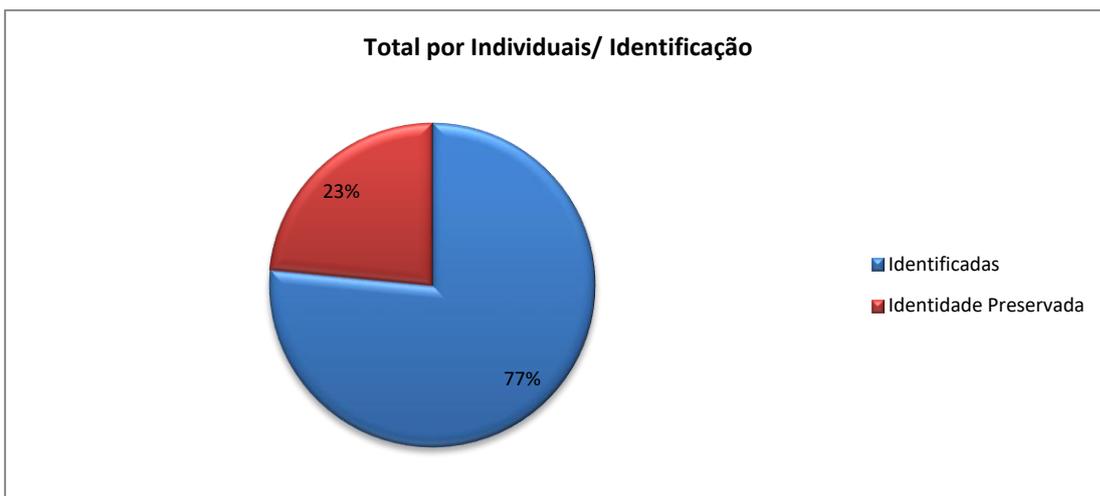


Gráfico 20. Comparativo com o Trimestre Anterior/ Identificação

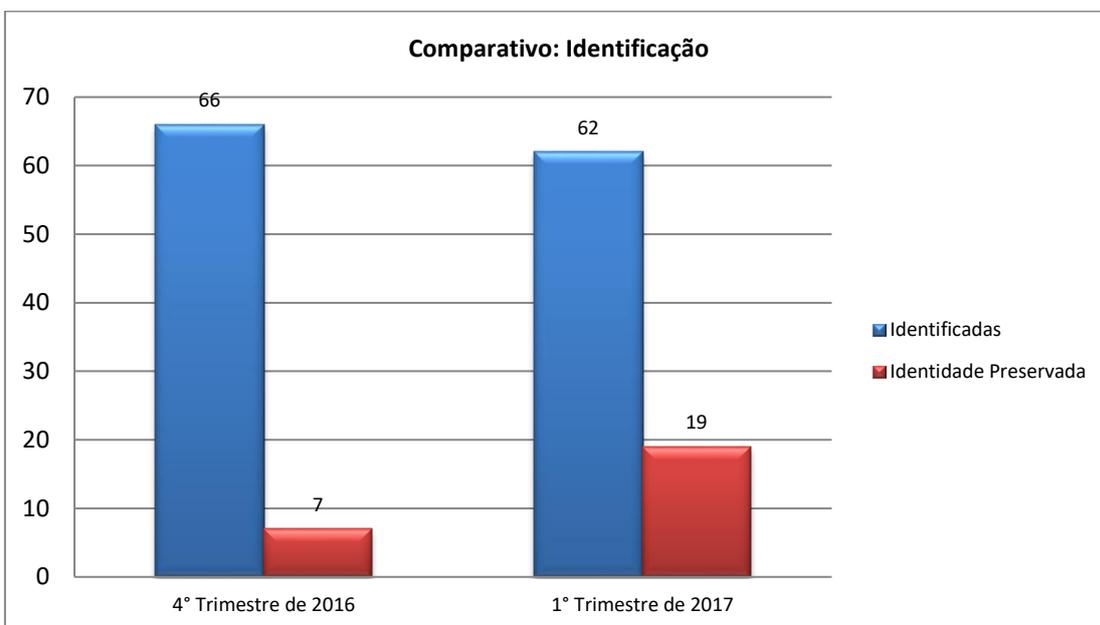


Gráfico 21. Manifestações Individuais Identificadas/Sexo⁶

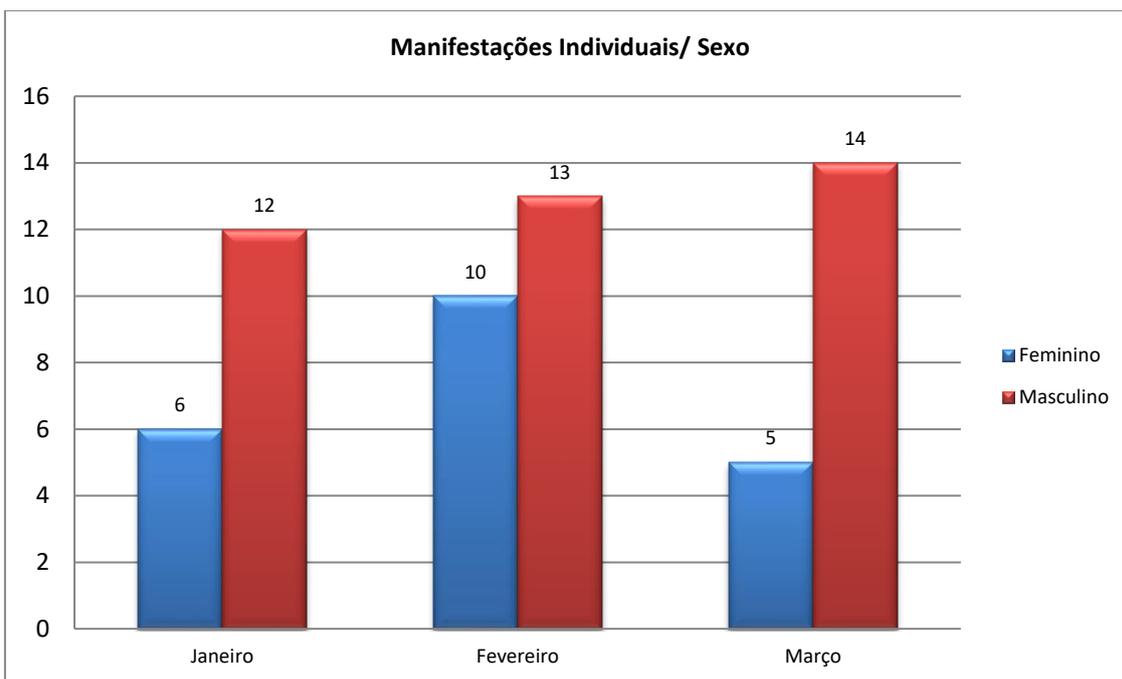
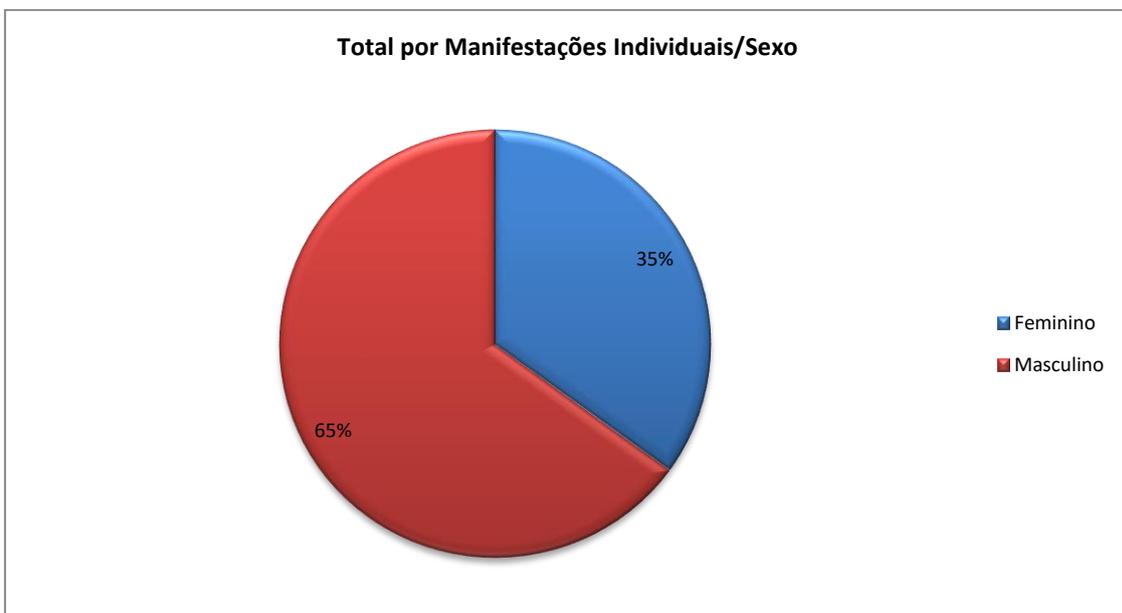


Gráfico 22. Total por Manifestações Individuais Identificadas/Sexo



⁶ Para a análise dos dados relativos ao sexo do manifestante vamos utilizar os 60 registros individuais/ identificados.

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

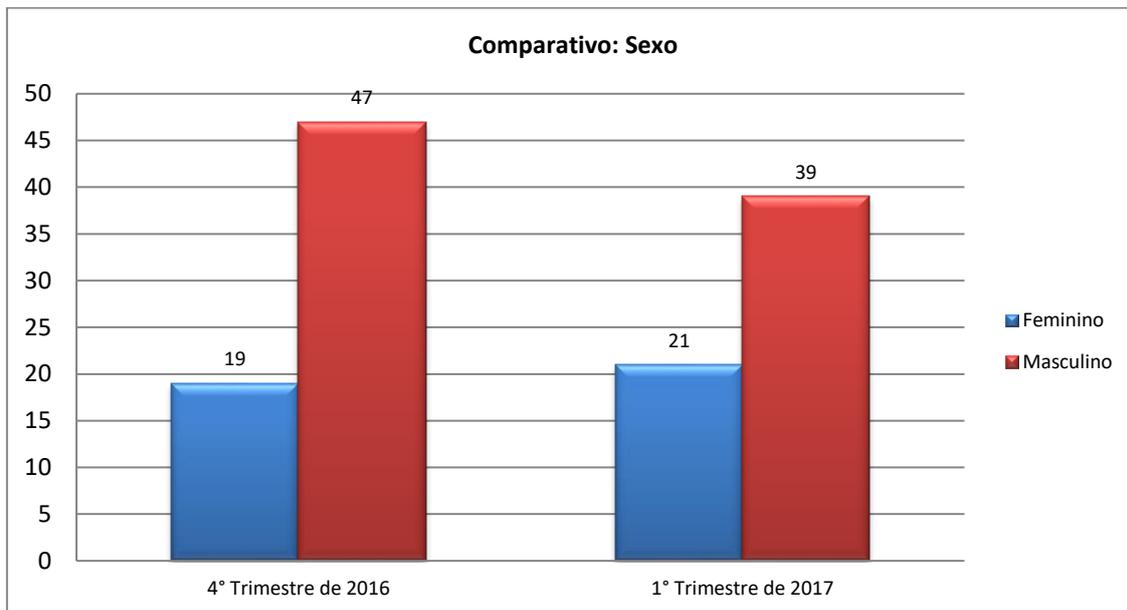


Gráfico 24. Demandas por Órgão Acionado

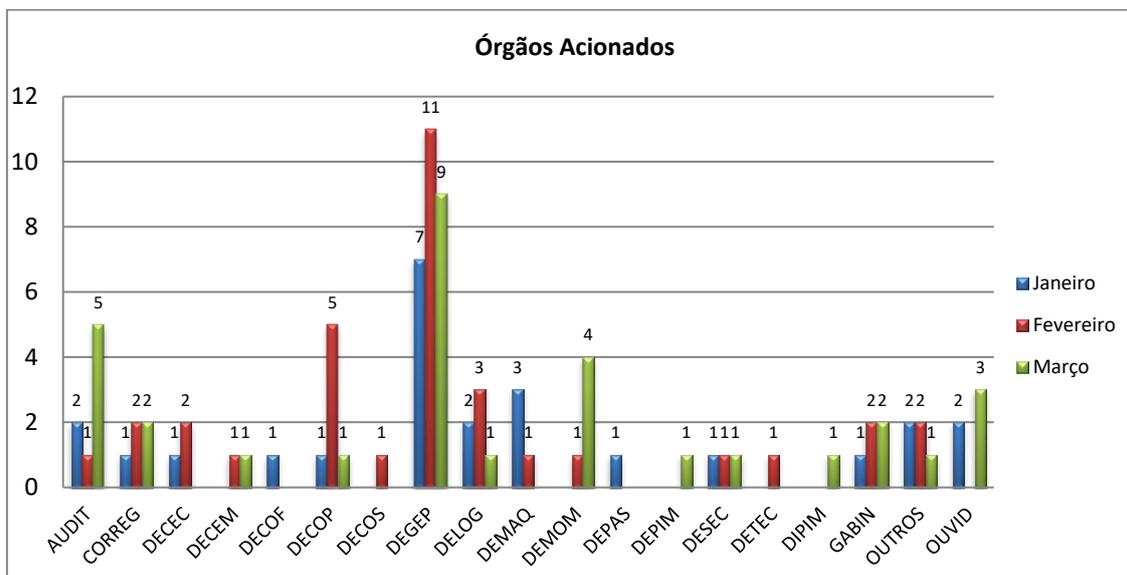
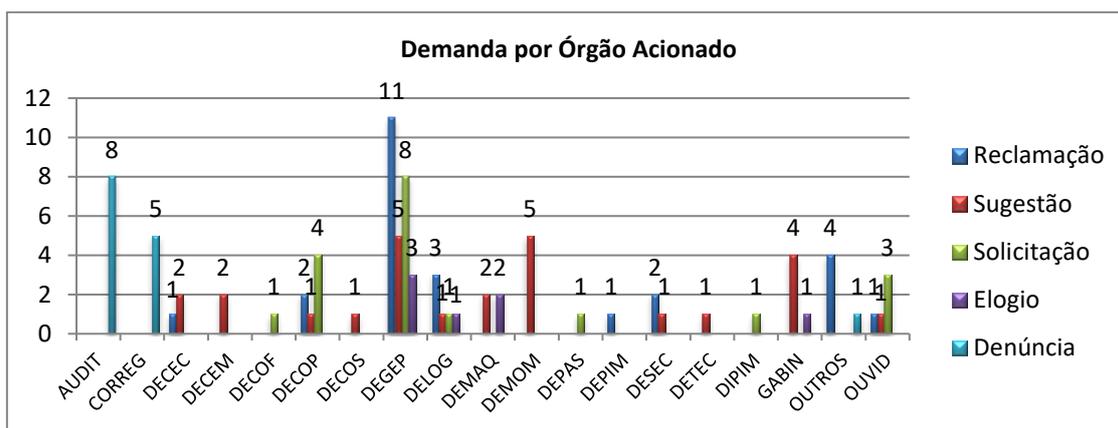
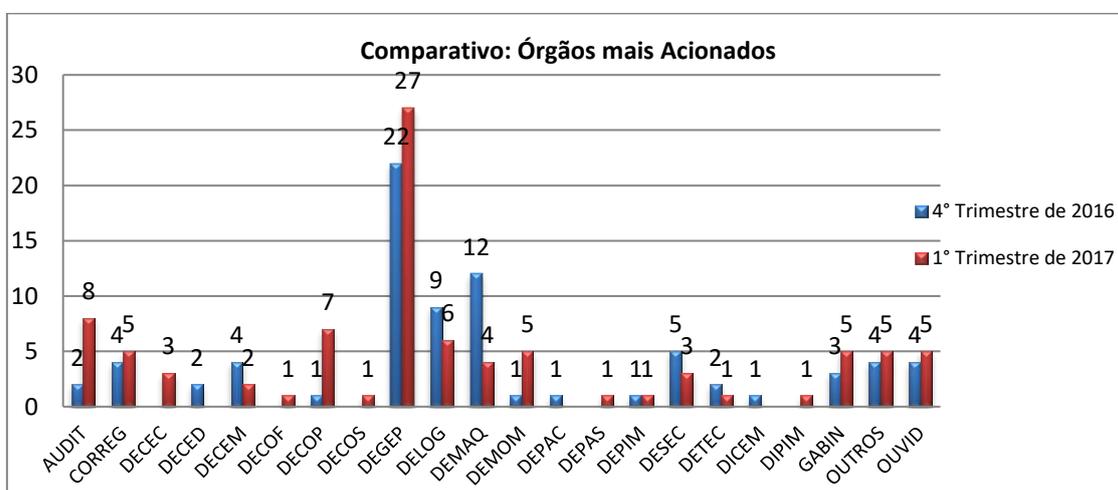


Gráfico 25. Análise por Órgão Acionado⁷: Tipo de Manifestação

Gráfico 26. Comparativo com o Trimestre Anterior: Órgãos mais acionados


⁷ 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

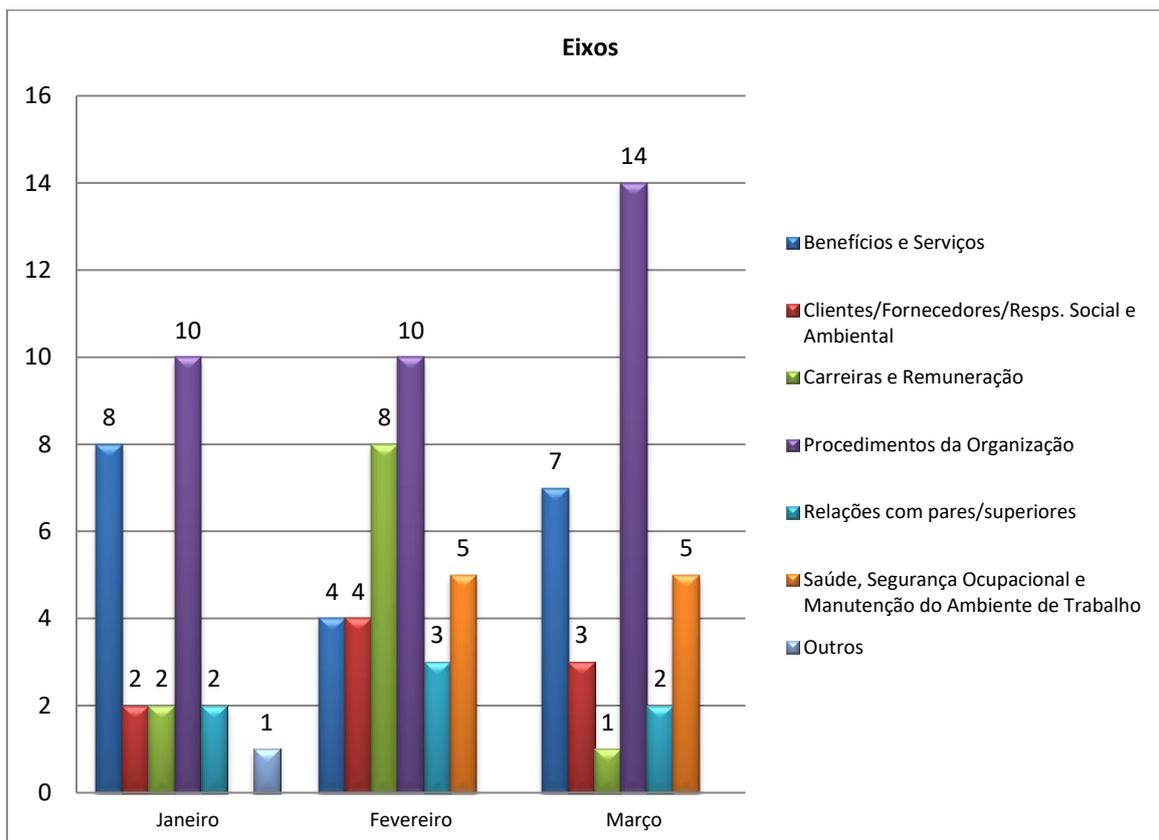
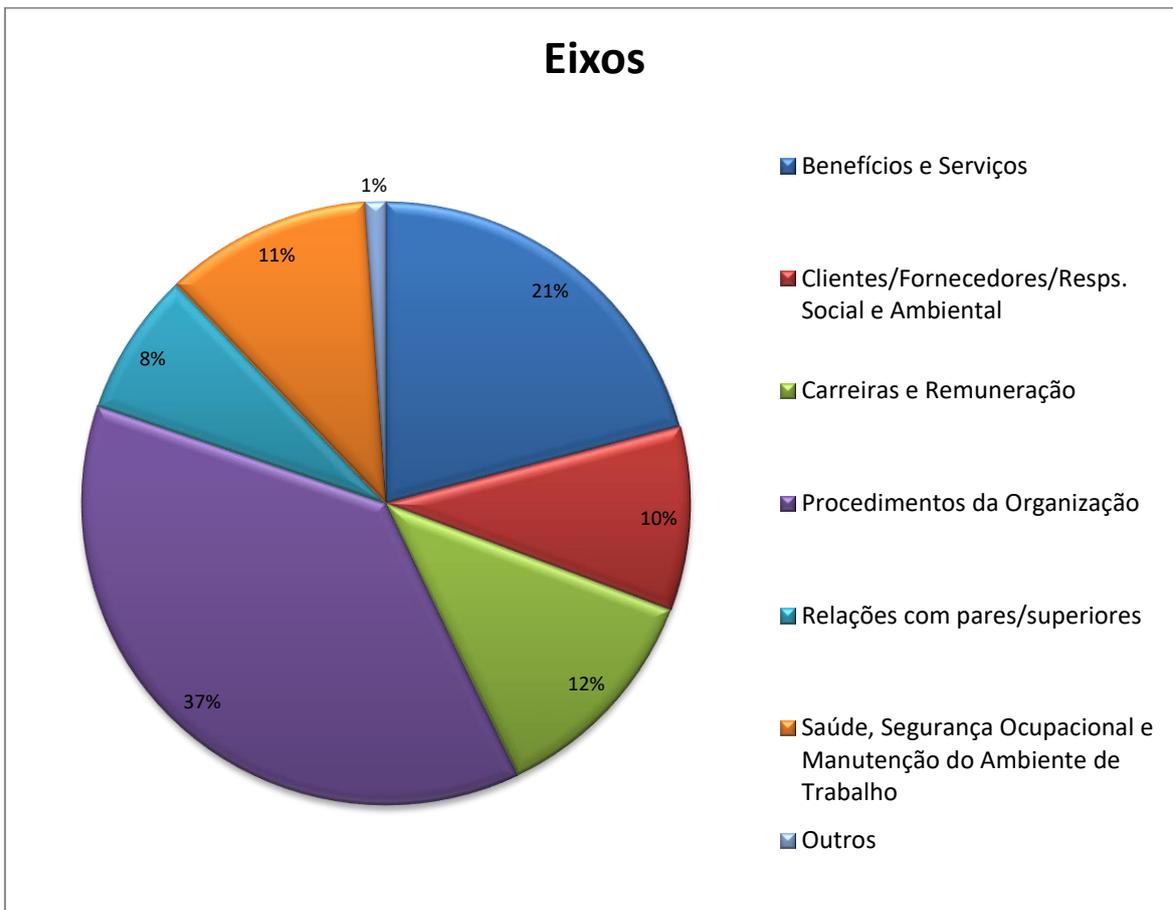
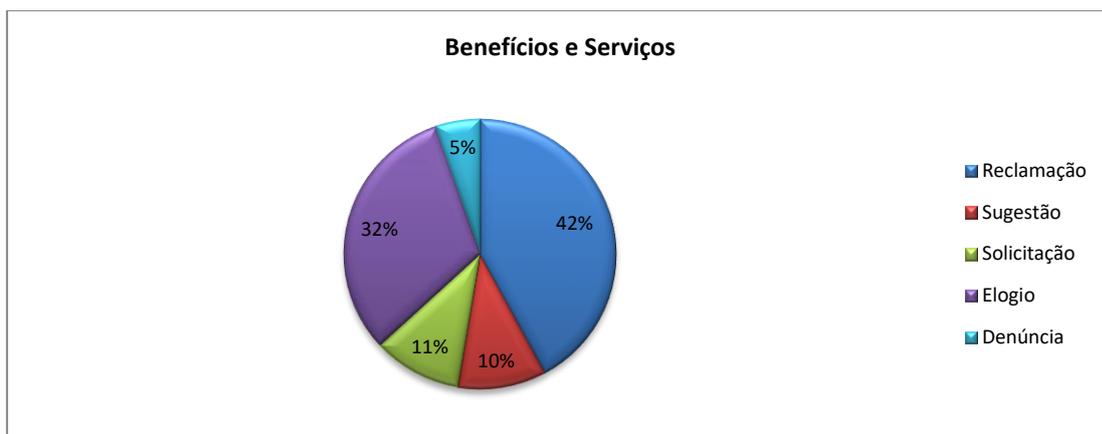


Gráfico 28. Total por Eixos

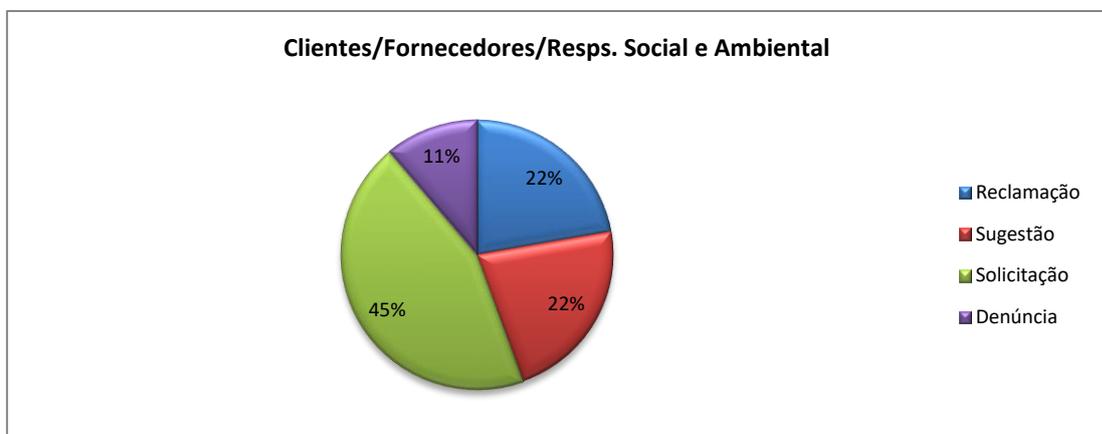


Benefícios e Serviços



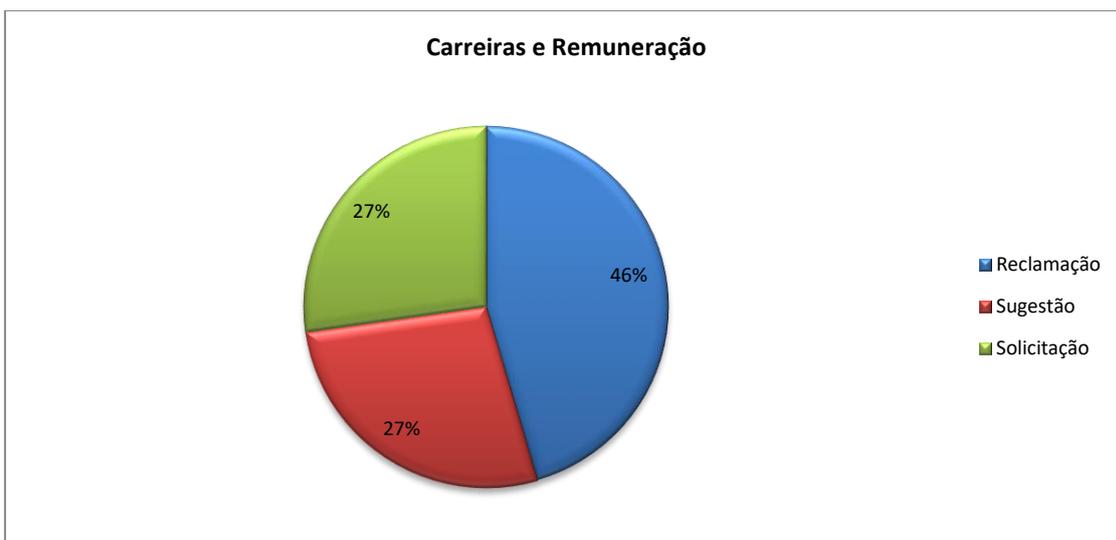
Demandas	Quantidade
Ambulatório	6
Restaurante	5
Transporte	4
Assistência Odontológica/ PrimaVida	2
Plano de Saúde / AMIL	1
Creche Interna	1

Clientes/Fornecedores/Resp. Social e Ambiental



Demandas	Quantidade
Passaporte	2
Carteira Funcional DNIT	1
CHT ANAC	1
Defeito em Produto	1
Diploma	1
Meio Circulante/ MP 745, de 2016, art. 2	1
Resposta Proposta Comercial	1
Sugestão para redução de custos/ reaproveitamento de embalagens	1

Carreiras e Remuneração



Demandas	Quantidade
Edital de Promoção 2016/2017 - Avaliação de pares	9
PLR	1
PLR Pensão Alimentícia	1

Procedimentos da Organização



Demandas	Quantidade
Melhoria Processo Produtivo / Metalurgia	5
Novos Negócios	3
Redução de Custos Organizacionais / temas variados	3
Vista e Cópia de Documentação e/ou Processo Administrativo	3
Hora Extra	2
Abono Legal	1
Balanco Patrimonial	1
Contracheque	1
Comunicação Interna / Tempo Real	1
Disfunção / condição insegura / perda de produção	1

Escala de revezamento	1
Férias	1
Horário de trabalho - compensação	1
Improbidade	1
Insumo / Maquinário	1
Patrocínio	1
Programa Visita à CMB	1
Providências sobre despesas administrativas	1
Qualidade de Insumo	1
Redução de Custos	1
Resíduo FGTS	1
Treinamento	1
Utilização de Maquinário	1

Relações com Pares/ Superiores



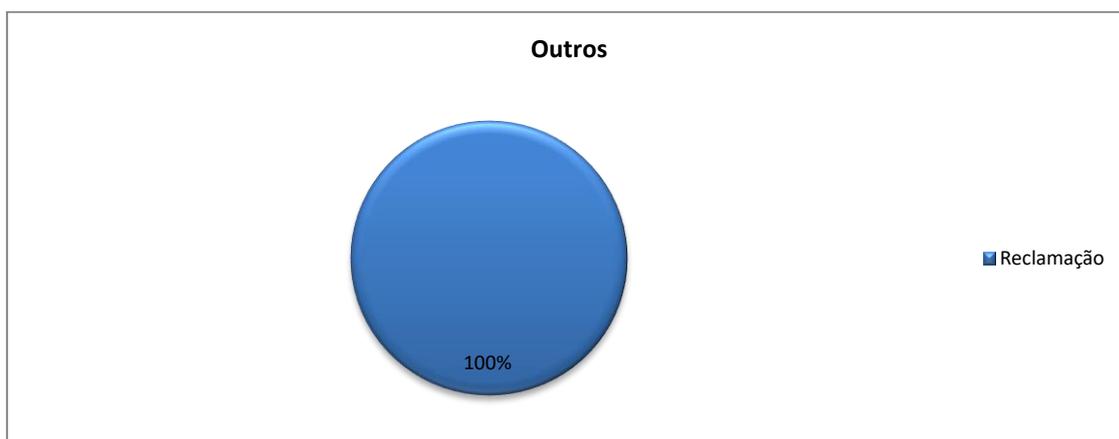
Demandas	Quantidade
Conflito no local de trabalho	4
Conduta de empregado no ambiente de trabalho	2
Prática de desídia	1

Saúde, Segurança Ocupacional e Manutenção do Ambiente de Trabalho



Demandas	Quantidade
Periculosidade	3
Insalubridade	1
Manutenção Banheiros	1
Manutenção Equipamentos	1
Manutenção Roletas	1
Plano de Ação de Emergência / estacionamento Interno	1
Redução de Custos / Consumo energia elétrica	1
Redução de Custos / Copos Descartáveis	1

Outros



Demandas	Quantidade
Manifestação de descontentamento / genérica	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 Carreira e Remuneração

Neste trimestre, destacam-se os registros direcionados aos conflitos e condutas de empregados / gerentes em suas áreas de atuação. Tais registros foram encaminhados tanto a área Correcional quanto a Comissão de Ética. Importante ressaltar que para inibição de tais comportamentos, esta Ouvidoria sugere uma ação educacional por parte do DEGEP em parceria com o DECEC, na elaboração de treinamentos que visem principalmente o Relacionamento Interpessoal.

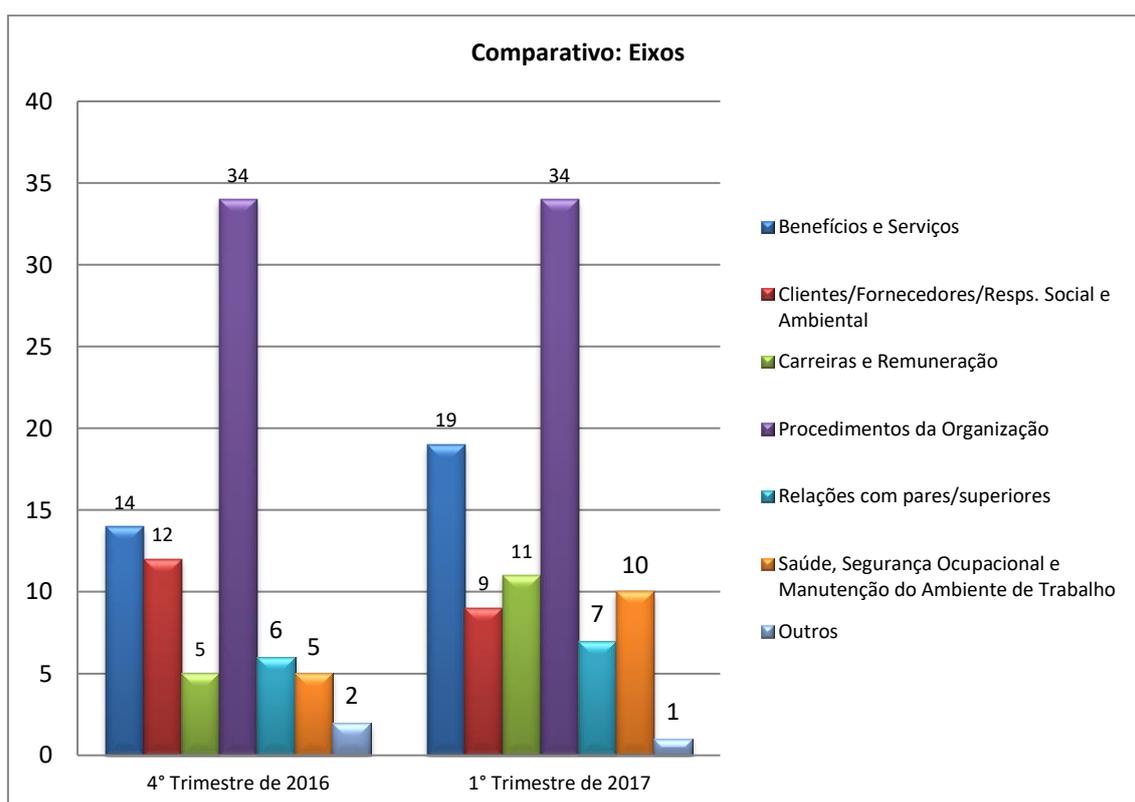
3.1.2 Procedimentos da Organização

Neste segmento observamos que os empregados da Casa da Moeda do Brasil, estimulados por uma ação da PRESI / GABIN, apresentaram diversas sugestões para redução de custos na Empresa.

É importante registrar a capacidade de observação e comprometimento dos empregados nas sugestões apresentadas as quais alcançam tanto a melhoria nos processos produtivos gráficos e metalúrgicos quanto no melhor aproveitamento de insumos / embalagens e outros. Neste caso, elas poderão representar uma nova análise nos custos finais de produção.

Tais sugestões também apontam para a necessidade de rever os custos Organizacionais os quais envolvem entre outros as despesas administrativas.

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

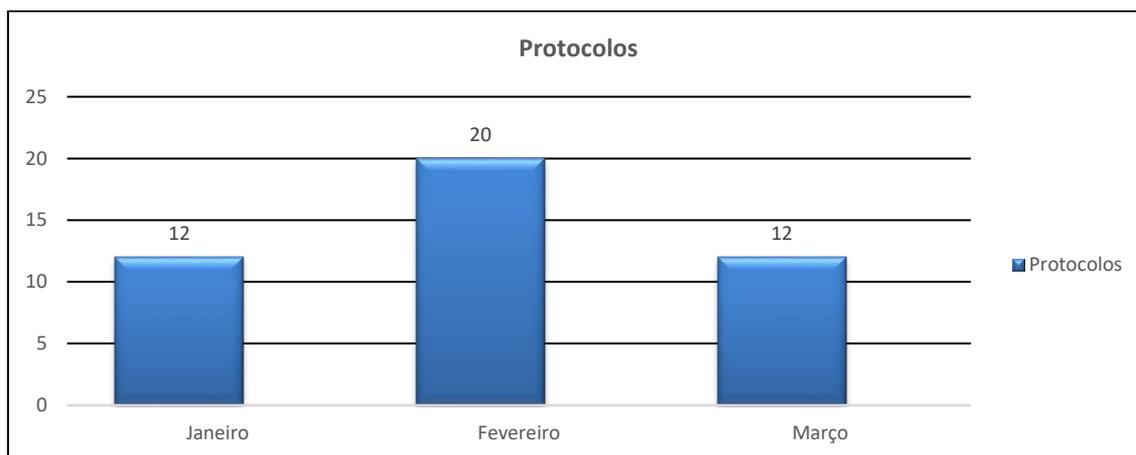


Gráfico 31. Comparativo com o Trimestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

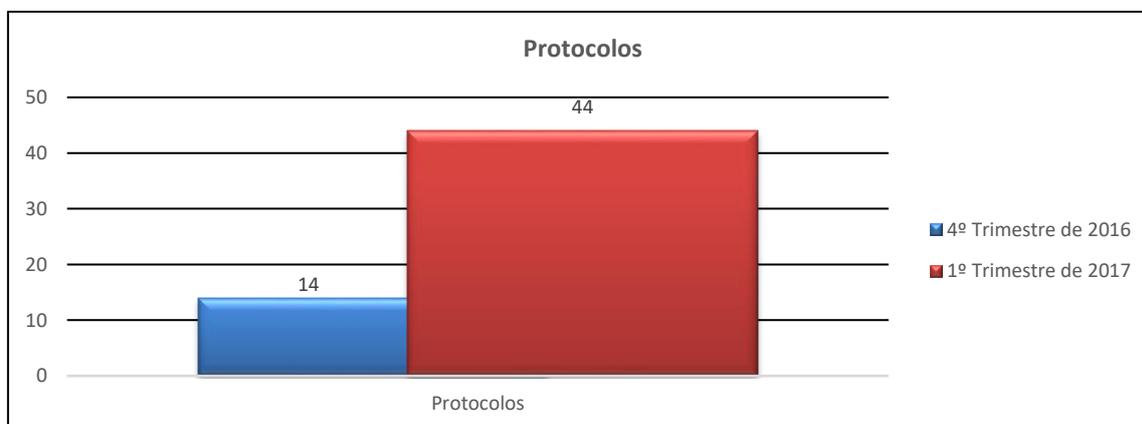


Gráfico 32. Comparativo com o Ano Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

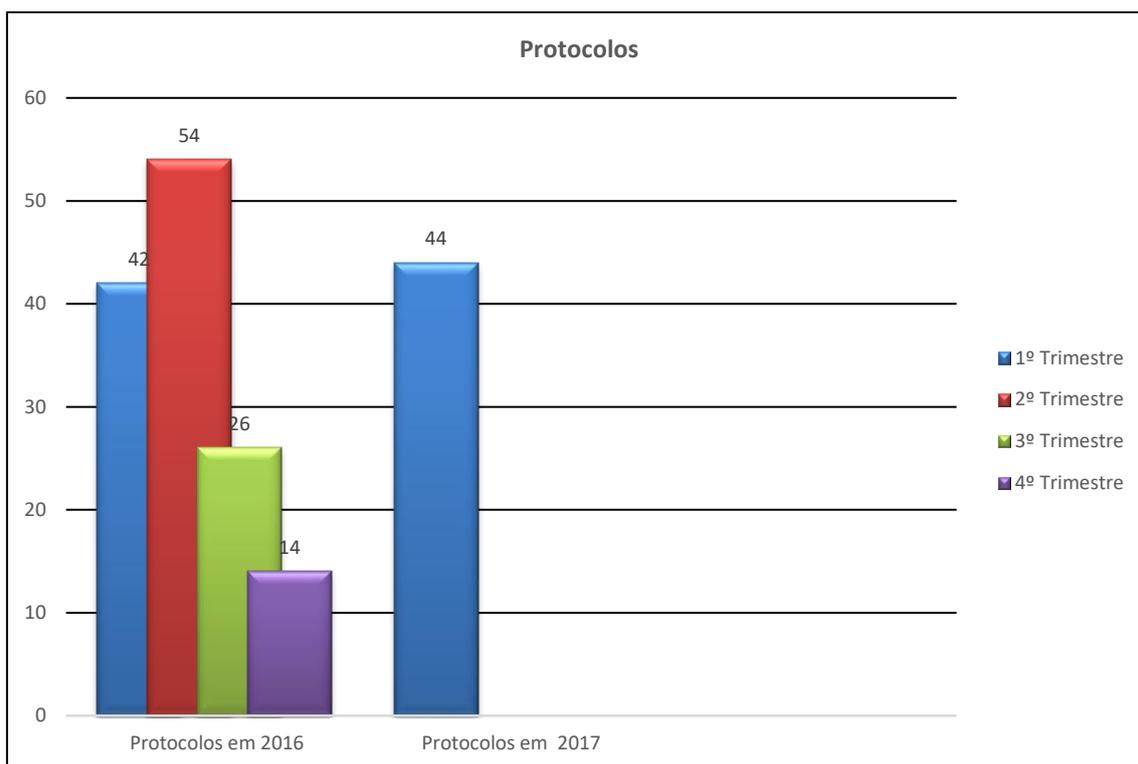
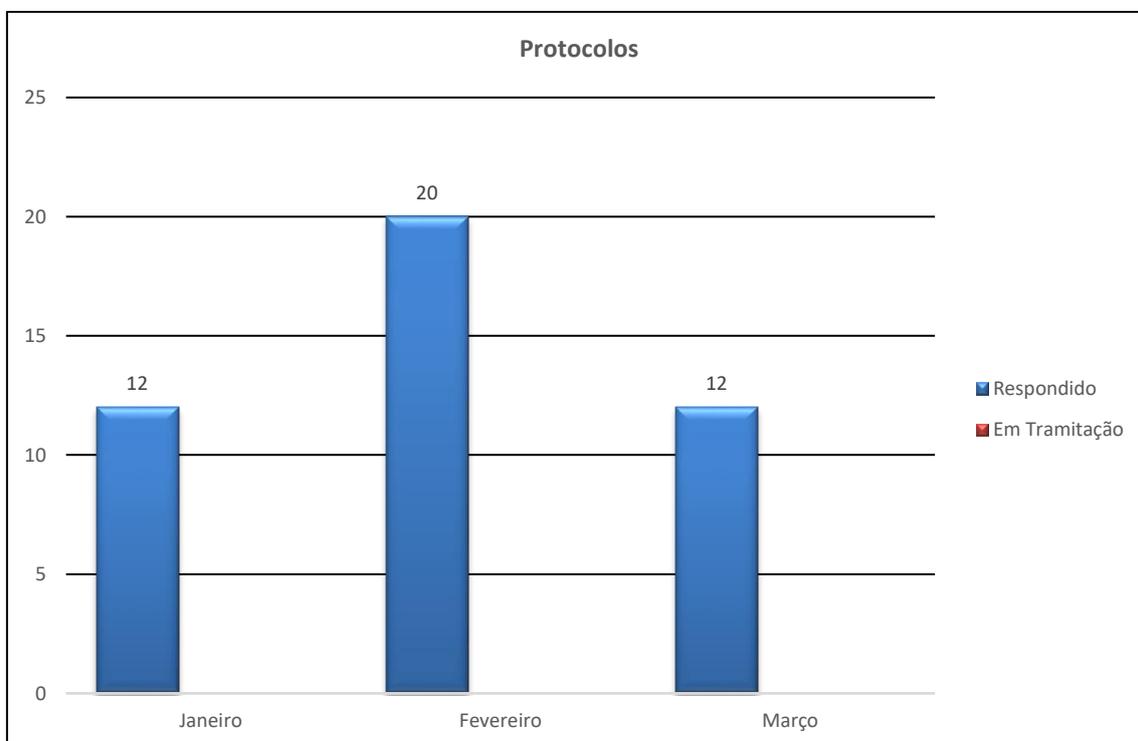


Gráfico 33. Demanda por Movimentação



Os pedidos de informação registrados no 1º trimestre de 2017 foram respondidos no período designado para análise.

Gráfico 34. Órgãos Acionados para Elaboração da Resposta

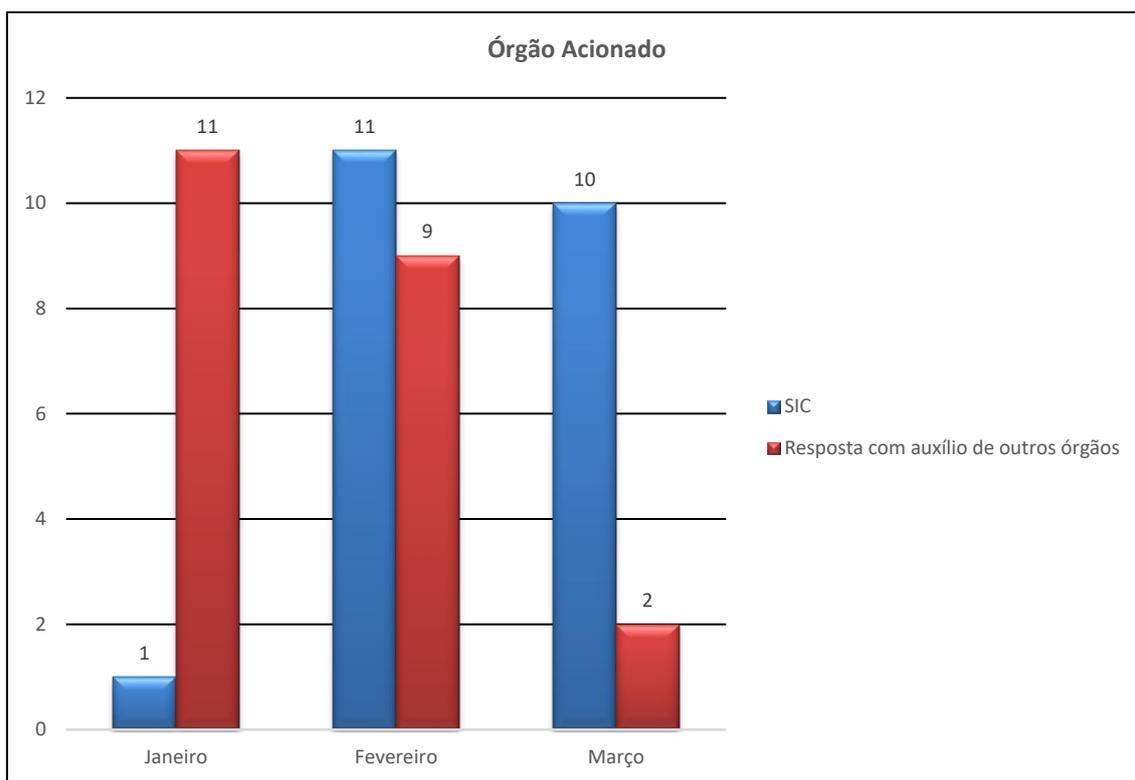


Gráfico 35. Formas de Registro dos Pedidos de Informação

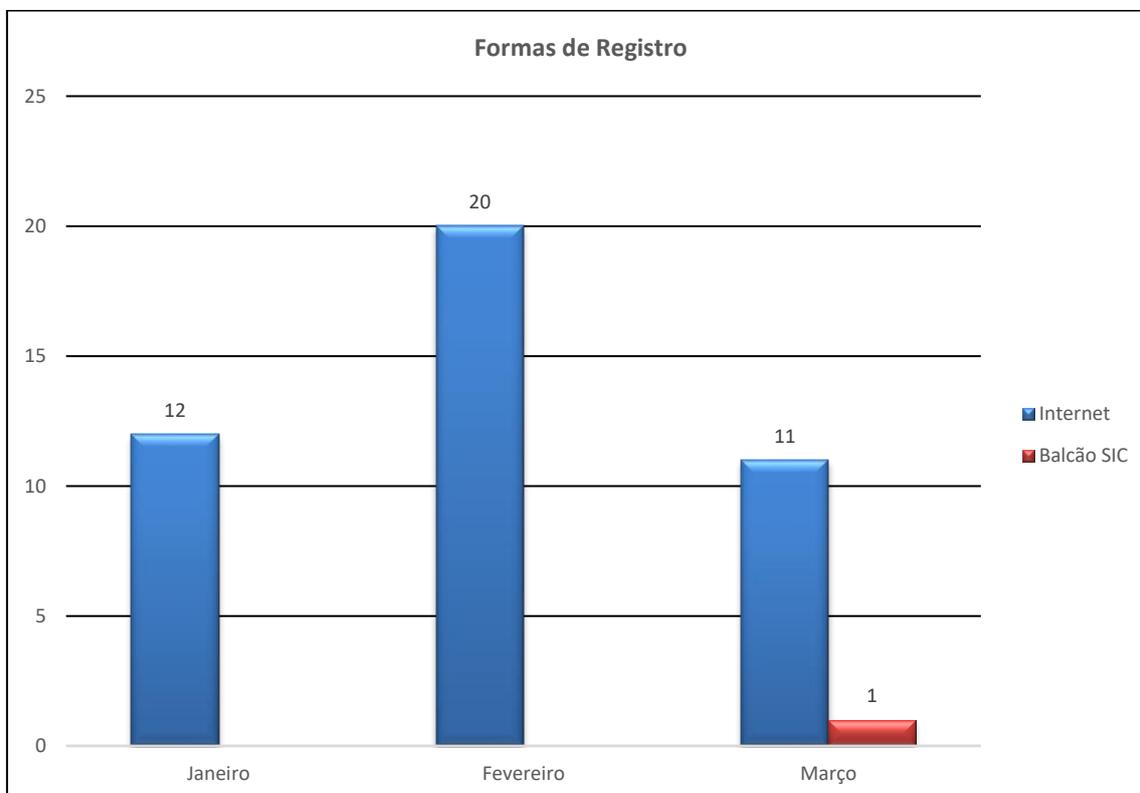
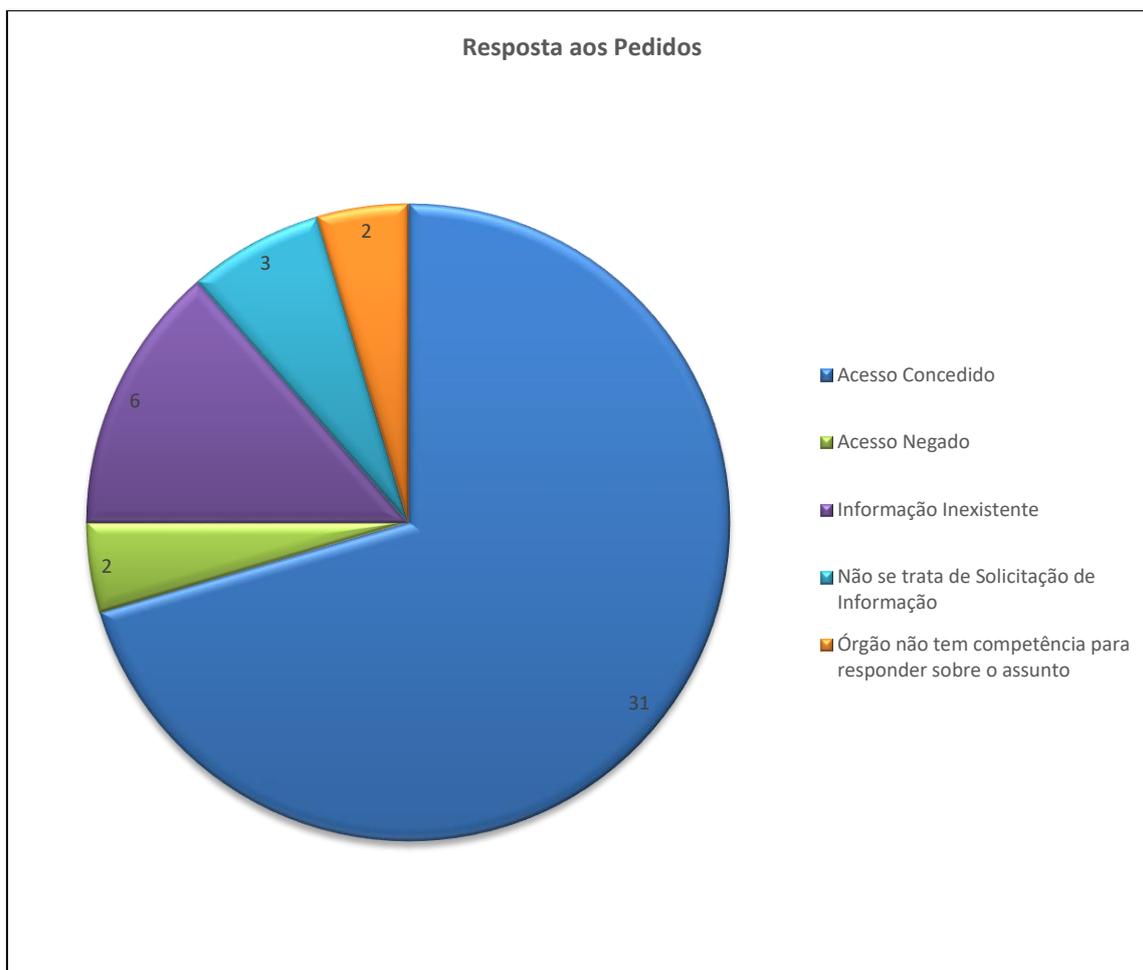


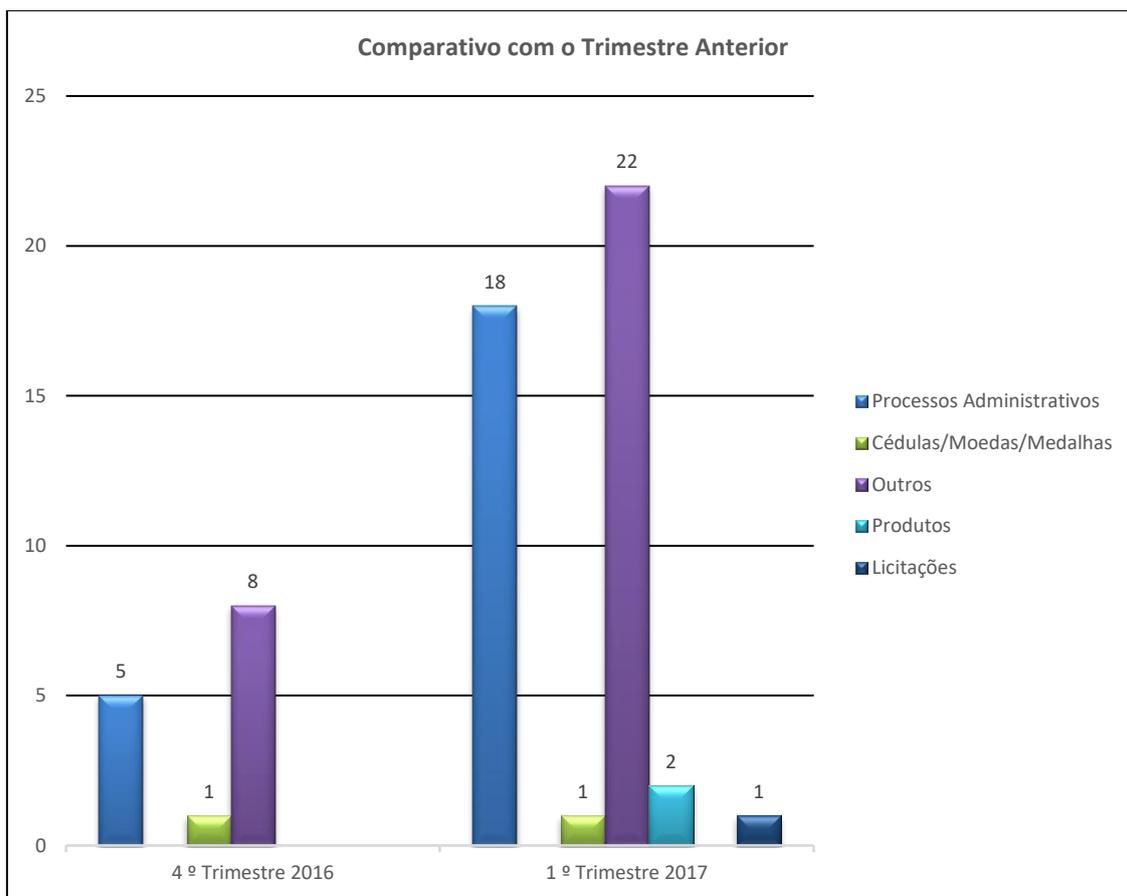
Gráfico 36. Resposta aos Pedidos de Informação ⁸

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 1º Trimestre de 2017				
Eixos	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Processos Administrativos	8	7	3	18
Cédulas/Moedas/Medalhas	1	0	0	1
Produtos	0	1	1	2
Licitações	0	0	1	1
Outros	3	12	7	22

⁸ Dados apurados em 27/04/2017

Gráfico 37. Comparativo com o Trimestre Anterior: Assuntos Abordados



5. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 345 mensagens no 1º trimestre de 2017. Em janeiro foram recebidas 128 mensagens, em fevereiro 107 e 110 em março.

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, 212 foram relacionadas aos temas mais recorrentes, conforme estatística apresentada abaixo.

Tabela 02. Temas mais Abordados

Temas mais Abordados	
Assunto	Total – 1º Trimestre 2017
Cédulas/Moedas/Medalhas (incluindo as moedas olímpicas)	96
Apostila de Haia	33
Programa Jovem Aprendiz	24
Carteira ANAC	23
Passaporte	21
Concurso Público	8
Visitas à CMB	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 Cédulas/Moedas/Medalhas (incluindo as moedas olímpicas)

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

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 continua relacionada à circulação das moedas olímpicas. Os cidadãos solicitaram informações relacionadas à aquisição e troca das moedas com a finalidade de completarem a coleção.

5.1.2 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).

Neste trimestre, o Fale Conosco continuou recebendo demandas oriundas dos cartórios e, os questionamentos foram relacionados ao cadastro no sistema e ao prazo de entrega das apostilas.

5.1.3 Programa Jovem Aprendiz

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

5.1.4 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.

5.1.5 Passaportes

Apesar do fornecimento do produto ter retornado à normalidade no final do ano de 2016, o Fale Conosco continuou recebendo demandas relacionadas ao passaporte brasileiro no trimestre, mas, oriundas, em sua maioria, de pedidos de entrega em caráter emergencial.

5.1.6 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.

5.1.7 Visitas à CMB

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