



CASA DA MOEDA  
DO BRASIL



# Ouvidoria da CMB

**RELATÓRIO TRIMESTRAL – 2017**

**Julho/Agosto/Setembro**

Ouvidor: Jorge Eduardo Vieira Costa

Tratamento de Demandas: Lucila Prevot, Elizabeth Juliano, Celso Sato e Pedro Monteiro

Serviço de Informação ao Cidadão: Josiane Vilela

Apoio Técnico-Administrativo: Alice Maria Araujo Sá

## SUMÁRIO

1. Palavra do Ouvidor.....	3
2. Demonstrativo Trimestral .....	4
2.1. Manifestações por Quantidade	
2.2. Comparativo com Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações	
2.3. Demandas por Origem	
2.4. Total por Origem	
2.5. Comparativo com o Trimestre Anterior - Origem da Demanda	
2.6. Demandas por Tipo de Manifestação	
2.7. Total por Tipo de Manifestação	
2.8. Comparativo com Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação	
2.9. Demandas por Formas de Contato	
2.10. Total por Formas de Contato	
2.11. Comparativo com o Trimestre Anterior - Formas de Contato	
2.12. Demandas por Movimentação	
2.13. Total por Movimentação	
2.14. Comparativo com o Trimestre Anterior: Demandas por Movimentação	
2.15. Manifestações Individuais / Identificação	
2.16. Total por Manifestações Individuais/ Identificação	
2.17. Comparativo como Trimestre Anterior / Identificação	
2.18. Demandas por Órgão Acionado	
2.19. Análise por Órgão Acionado: Tipo de Manifestação	
2.20. Comparativo com Trimestre Anterior - Órgãos Mais Acionados	
3. Análise das Manifestações .....	12
3.1. Eixos	
3.2. Total por Eixos	
3.3. Comparativo com o Trimestre Anterior	
4. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) .....	13
4.1. Demonstrativo Trimestral.....	13
4.2. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
4.3. Comparativo com Trimestre Anterior – Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
4.4. Órgãos Acionados para Elaboração da Resposta	
4.5. Resposta aos Pedidos de Informação	
4.6. Demandas por Assuntos Abordados - Eixos	
4.7. Comparativo com o trimestre anterior: Assuntos Abordados	
5. Fale Conosco .....	16
5.1. Dos temas mais abordados .....	16
5.2. Temas Mais Abordados	
5.3. Análise Qualitativa dos Temas mais abordados .....	17
5.3.1. Passaporte .....	17
5.3.2. Cédulas / Moedas / Medalhas.....	17
5.3.3. Carteira ANAC .....	17
5.3.4. Visitas à CMB .....	17

## 1. Palavra do Ouvidor

Este relatório apresenta os dados das demandas registradas na Ouvidoria referente ao 3º trimestre de 2017. No trimestre relatado, a Ouvidoria esteve sob a gestão do Ouvidor Aloysio Telles de Moraes Netto, a quem agradeço pela dedicação e profissionalismo à frente da Ouvidoria, superando sempre com serenidade os desafios que lhe foram lançados no período.

Nunca é demais reforçar que a Ouvidoria da CMB é um órgão integrante da estrutura de Governança Interna da empresa. Trata-se da instância de controle e participação social com a finalidade de aprimoramento da gestão pública.

Um ponto que se faz necessário mencionar é a importância da participação dos empregados e cidadãos para que a empresa se mantenha em constante aprimoramento. Quanto melhor for a participação dos empregados e cidadãos por meio de demandas à Ouvidoria, a tendência é que mais eficiente e eficaz seja o aprimoramento da Gestão. É compromisso primordial da Ouvidoria garantir que todas as demandas nela registradas tenham resposta de qualidade nos prazos acordados.

Por ser o órgão oficial de tratamento de sugestões, solicitações, reclamações e denúncias dos empregados e cidadãos, a Ouvidoria deve servir de ponte para os aprimoramentos necessários neste momento atual da empresa. Neste contexto, a Ouvidoria se prepara para novas ações no intuito de incentivar e dar tratamento, principalmente, às sugestões de empregados que tenham por finalidade o mencionado aprimoramento da Gestão.

Outra vertente que precisa sempre ser lembrada é a Ouvidoria como órgão centralizador de denúncias. Isto significa que todo gestor que receba uma denúncia, seja de empregado, seja de cidadão, precisa comunicá-la à Ouvidoria, que o auxiliará nos encaminhamentos necessários.

Também é na Ouvidoria que funciona o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, cuja origem é a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011). O SIC tem por finalidade fomentar a transparência pública da CMB, que se pretende reverter a um melhor serviço público prestado pela empresa.

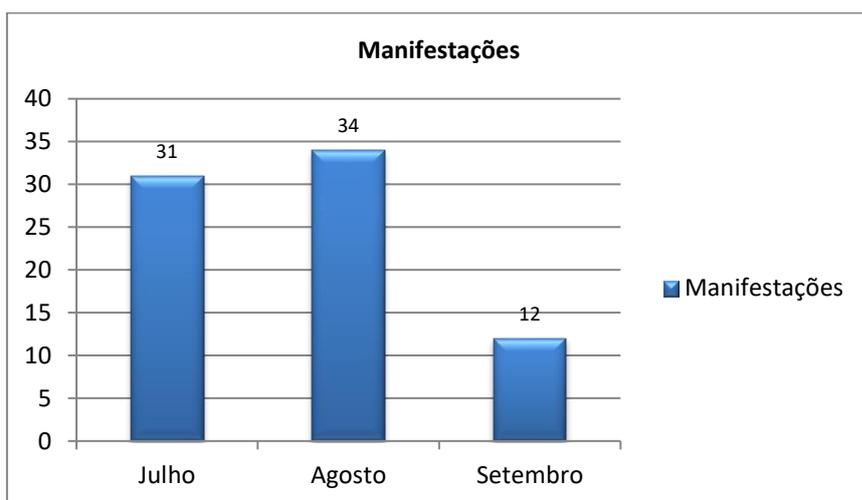
Não poderia encerrar sem antes registrar o meu agradecimento ao Presidente da CMB e ao Conselho de Administração que me honraram com a designação para a função de Ouvidor, iniciando-se um novo ciclo profissional repleto de desafios.

## 2. Demonstrativo Trimestral

Neste capítulo serão apresentadas estatísticas das 77 manifestações recebidas no 3º 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; manifestações individuais e órgão acionado.

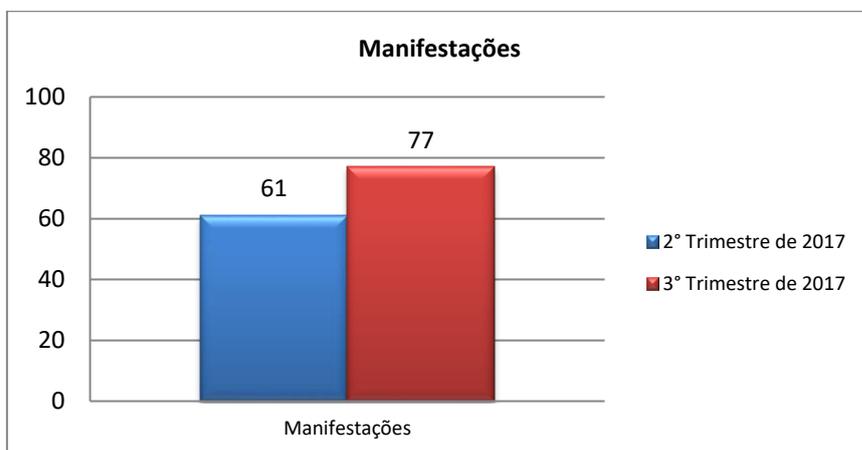
Serão apresentadas estatísticas comparativas com o trimestre anterior (2º trimestre de 2017).

### 2.1. Manifestações por Quantidade

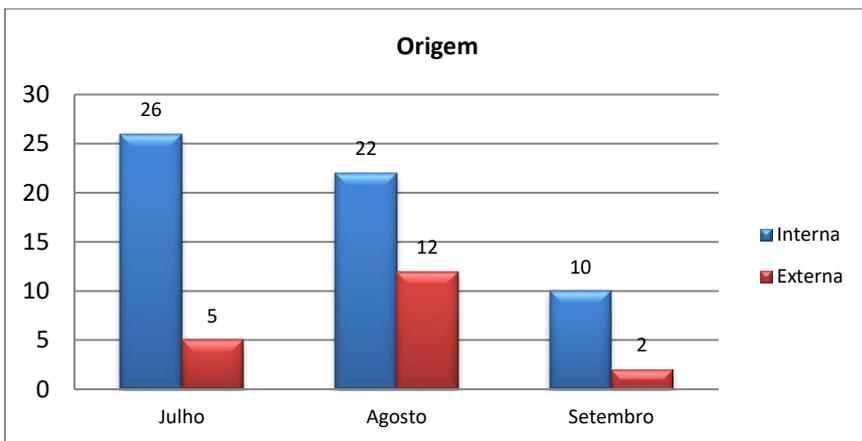


Nos meses de Julho e Agosto observamos um aumento de demandas, resultado das ocorrências com o Passaporte. Vale destacar que 7 demandas foram elogios de cidadãos pelo atendimento realizado pelo Departamento Comercial referente ao Passaporte.

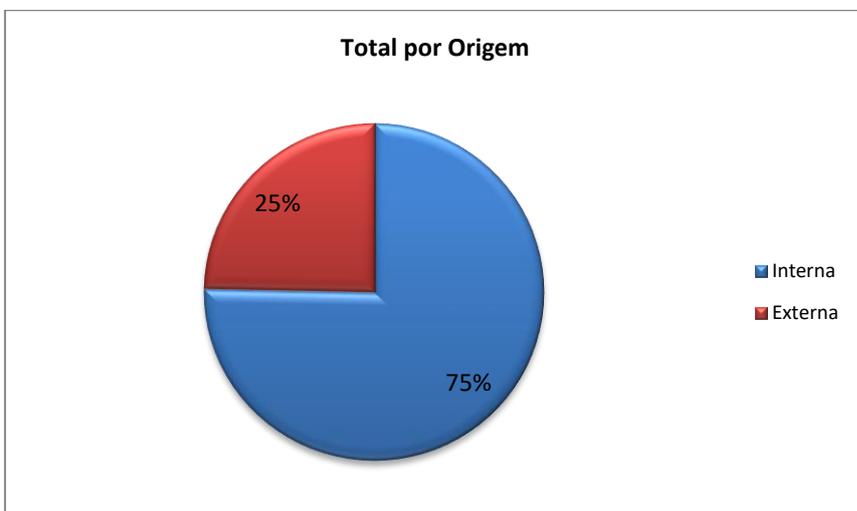
### 2.2. Comparativo com o Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações



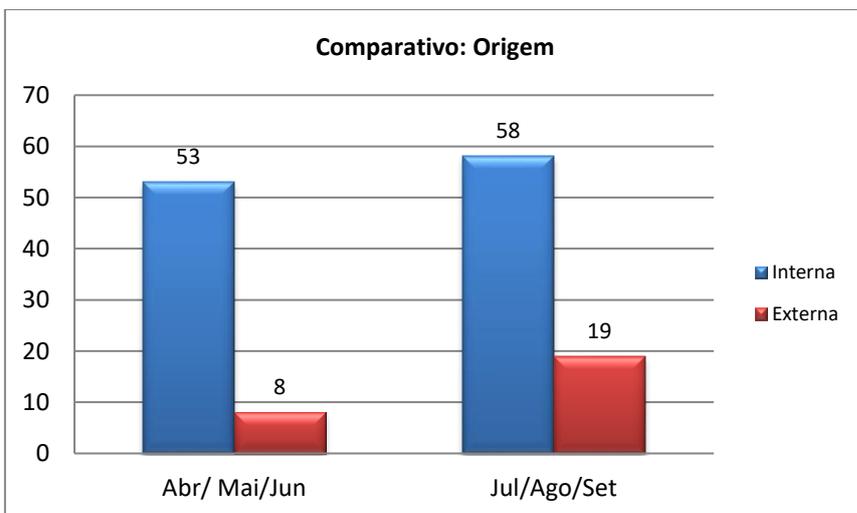
### 2.3. Demandas por Origem



### 2.4. Total por Origem

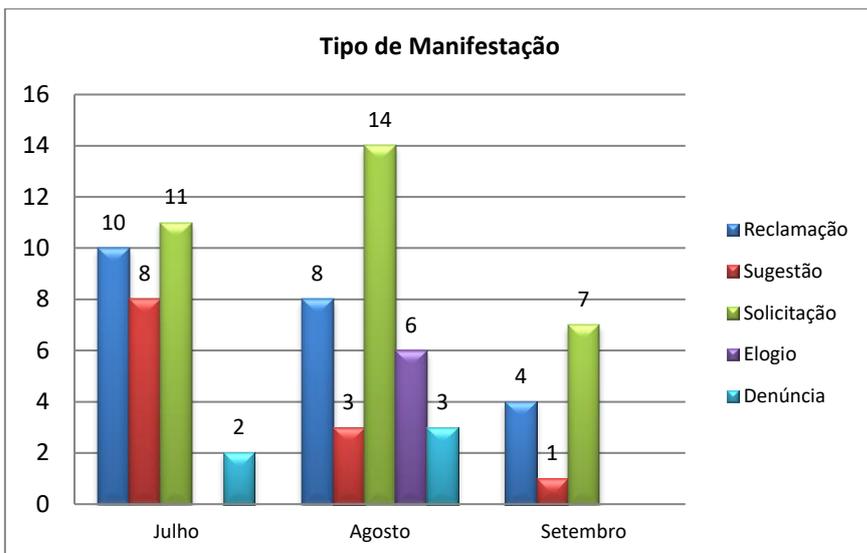


### 2.5. Comparativo com o Trimestre Anterior - Origem da Demanda



As demandas externas são originárias de cidadãos e/ou ex-empregados. São recebidas tanto pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) quanto por e-mail. Neste trimestre 15 demandas externas se referiram a Passaporte.

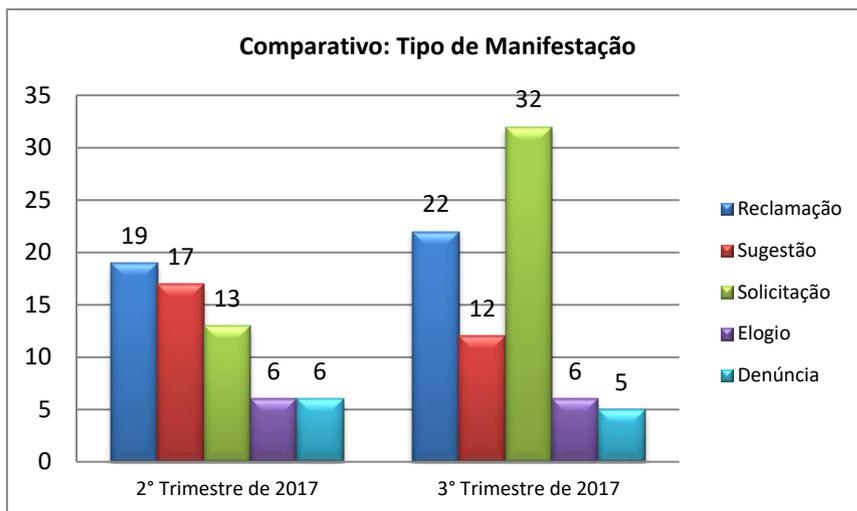
### 2.6. Demandas por Tipo de Manifestação



### 2.7. Total por Tipo de Manifestação

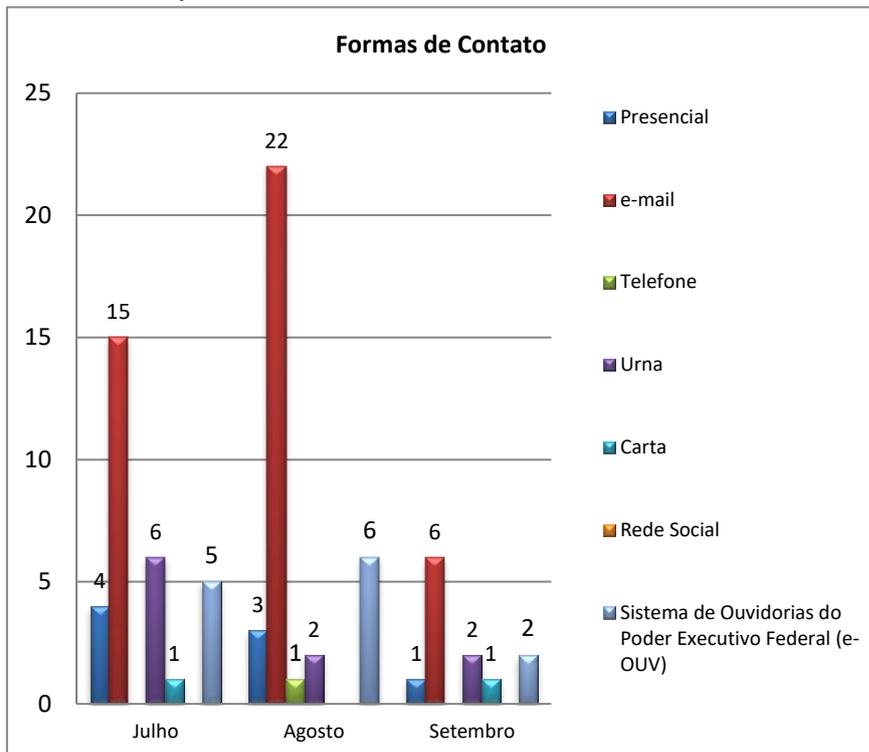


## 2.8. Comparativo com o Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação



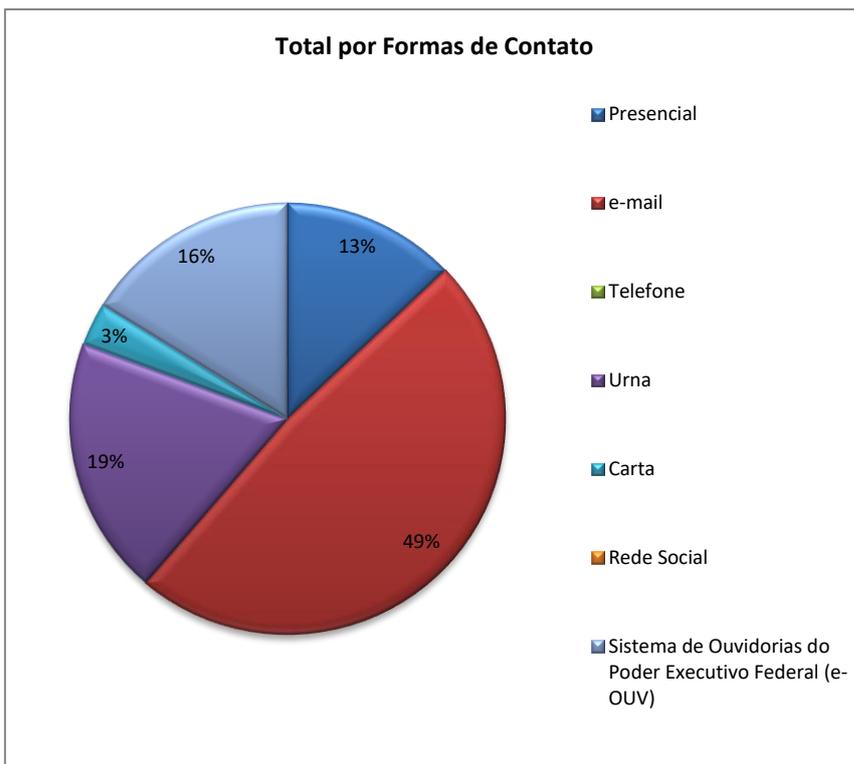
As solicitações são os requerimentos de providências em face de áreas da CMB. Desde sua classificação como demanda de Ouvidoria, vêm crescendo o seu uso trimestre a trimestre.

## 2.9. Demandas por Formas de Contato

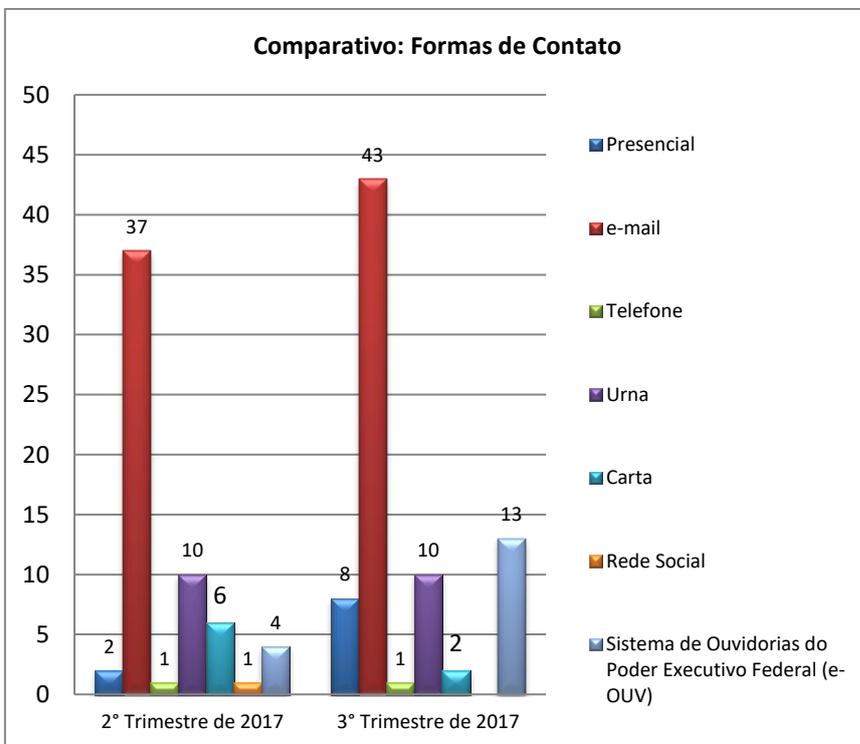


Independente da forma de contato utilizada pelo usuário, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria são registradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV).

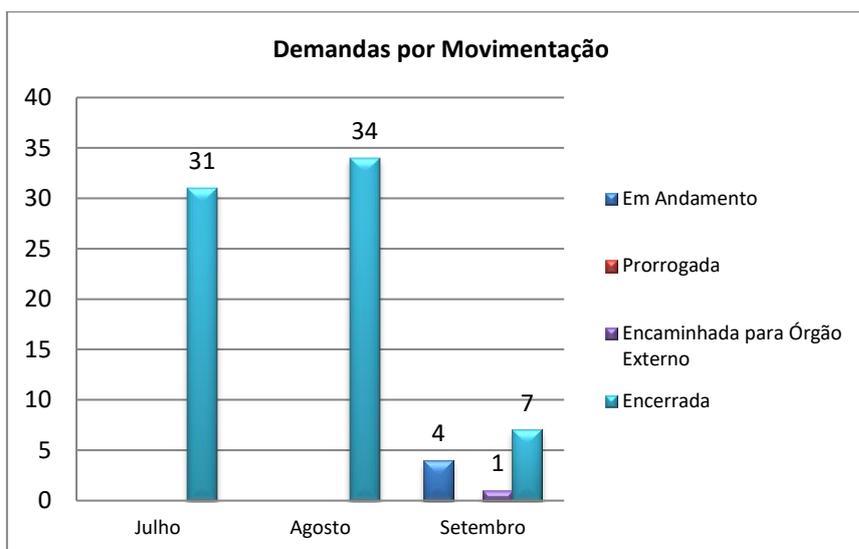
### 2.10. Total por Formas de Contato



### 2.11. Comparativo com o Trimestre Anterior: Formas de Contato



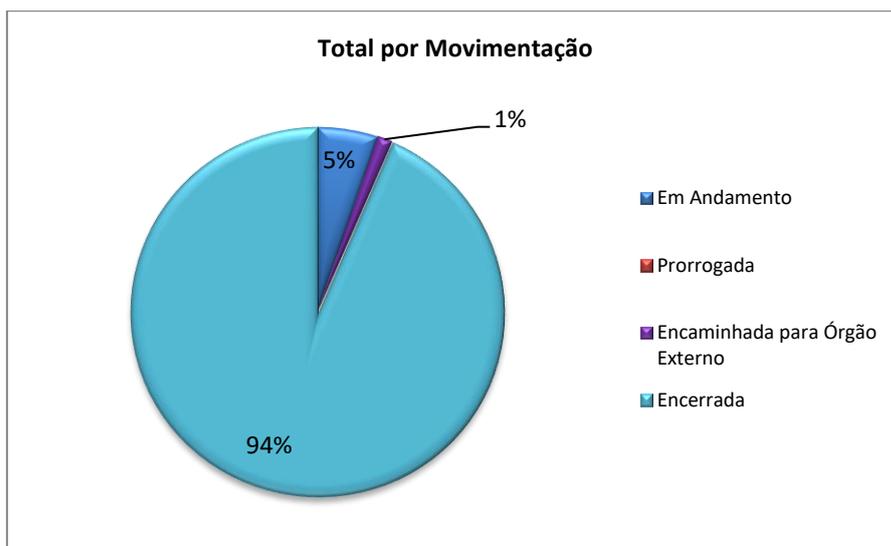
## 2.12. Demandas por Movimentação



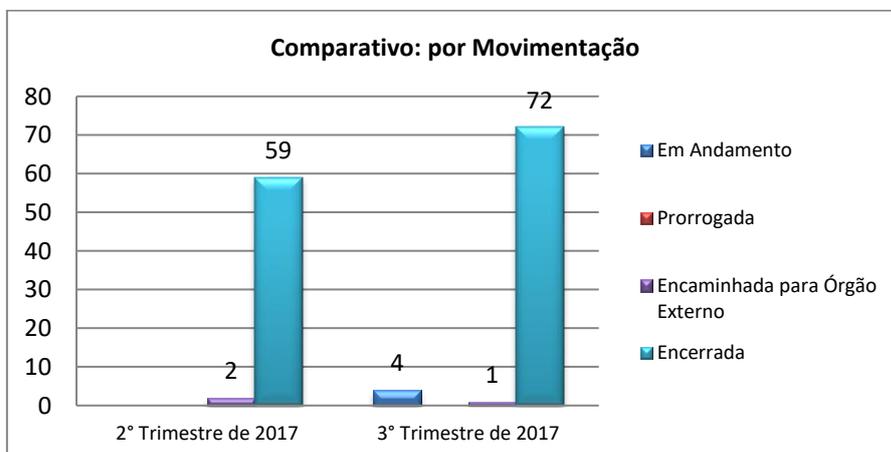
Todas as demandas iniciadas em Julho e Agosto foram concluídas.

Das 12 demandas iniciadas em setembro, 7 foram encerradas no próprio mês.

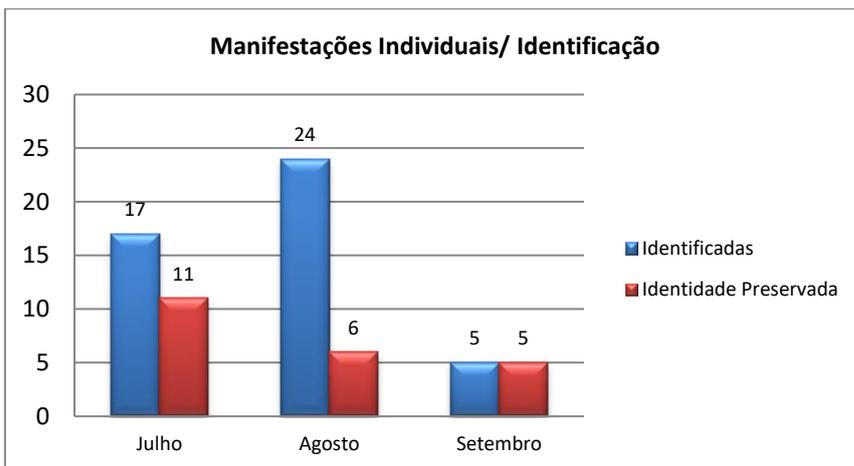
## 2.13. Total por Movimentação



## 2.14. Comparativo com o Trimestre Anterior: Demandas por Movimentação

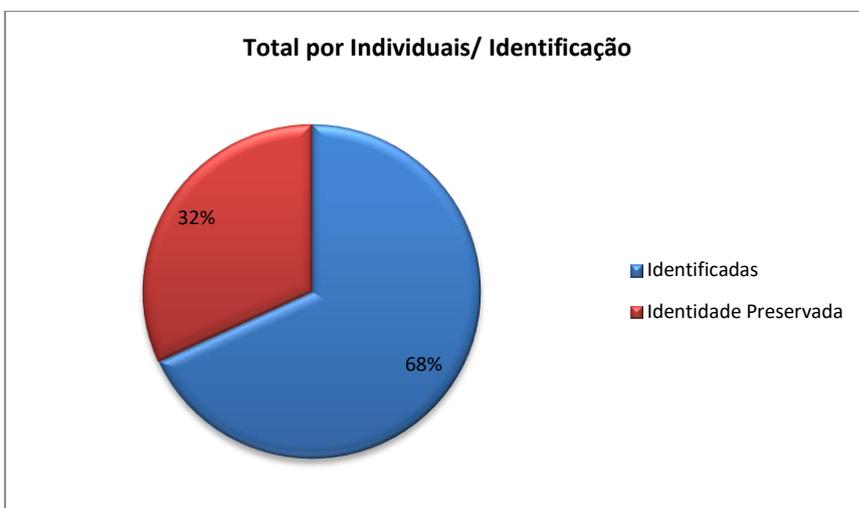


### 2.15. Manifestações Individuais/ Identificação

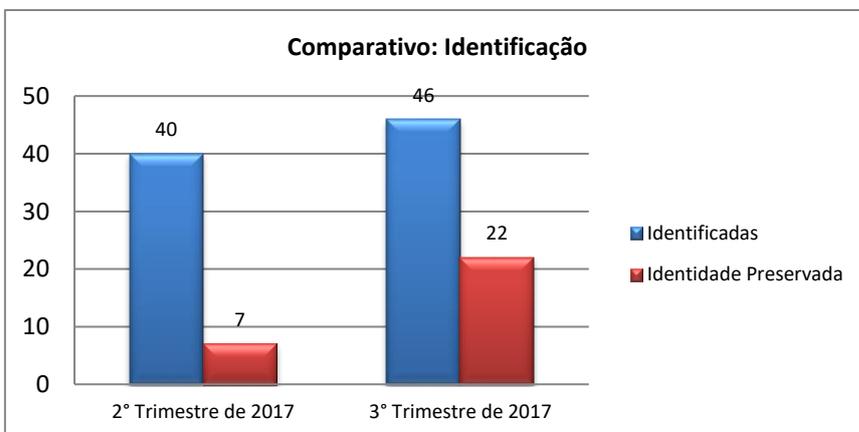


Para a análise dos dados relativos à identidade do manifestante vamos utilizar os 71 registros individuais. Neste trimestre tivemos outros 6 registros classificados como manifestações anônimas. É dever da Ouvidoria garantir o sigilo da identidade do demandante quando solicitado. Este sigilo serve de garantia de proteção ao demandante quando o tema a ser tratado possui potencial de retaliação.

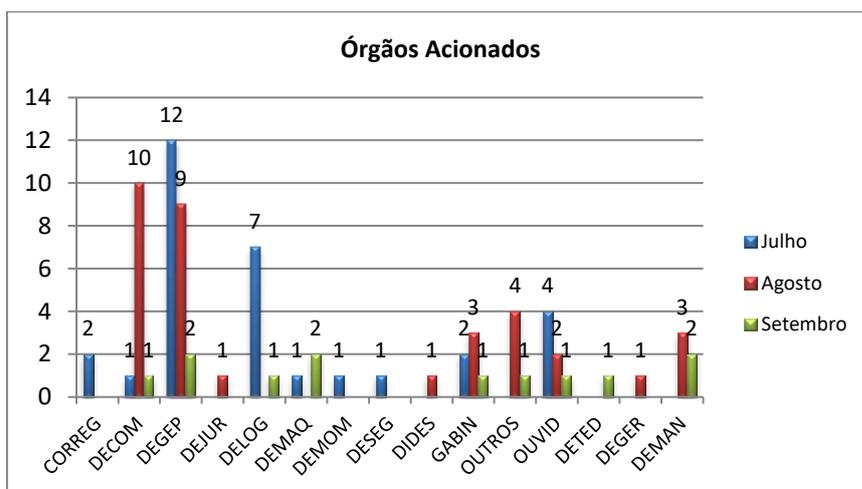
### 2.16. Total por Manifestações Individuais/ Identificação



### 2.17. Comparativo com o Trimestre Anterior/ Identificação



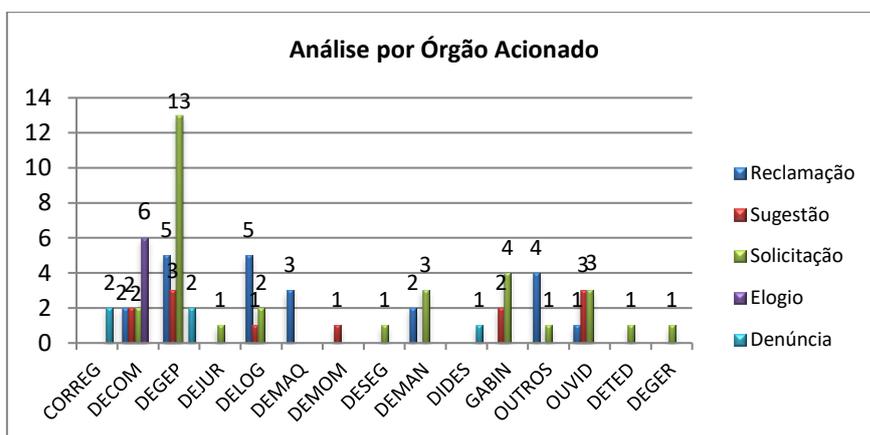
## 2.18. Demandas por Órgão Acionado



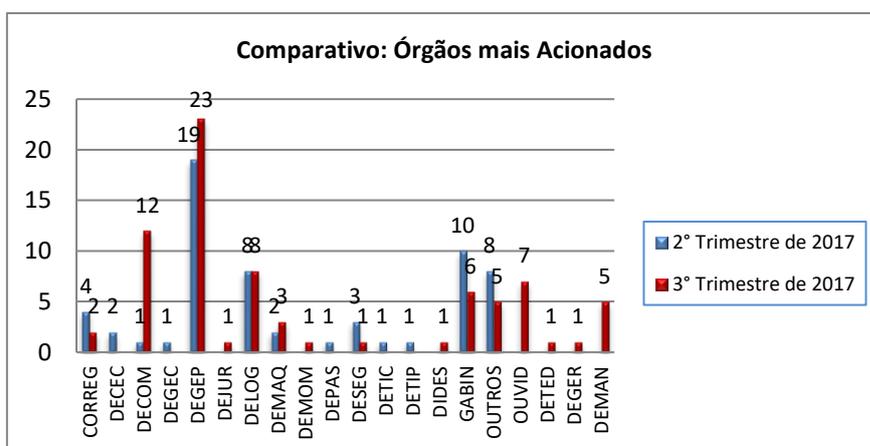
Dois Departamentos se destacaram neste trimestre: DEGEP e DECOM. No caso do DEGEP, por ser um Departamento que realiza a gestão de grande parte dos benefícios e serviços a empregados, sempre gera um grande número de demandas.

Já o DECOM, recebeu destaque motivado pelas ocorrências com o passaporte.

## 2.19. Análise por Órgão Acionado: Tipo de Manifestação



## 2.20. Comparativo com o Trimestre Anterior: Órgãos Mais Acionados

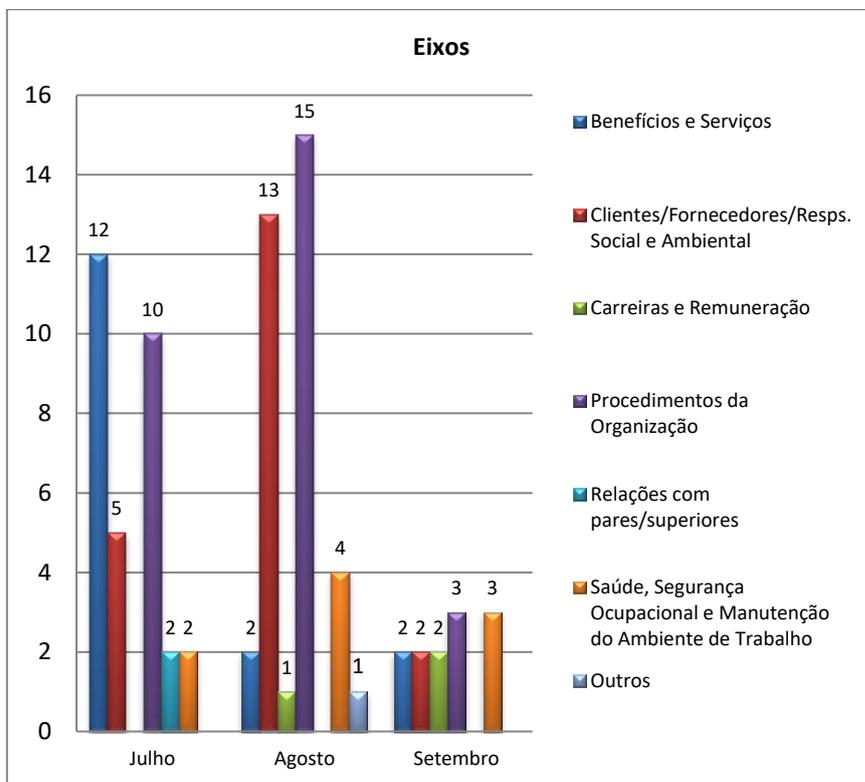


Classificamos em "OUTROS" os registros encaminhados às Comissões e Grupos de Trabalhos.

### 3. Análise das manifestações

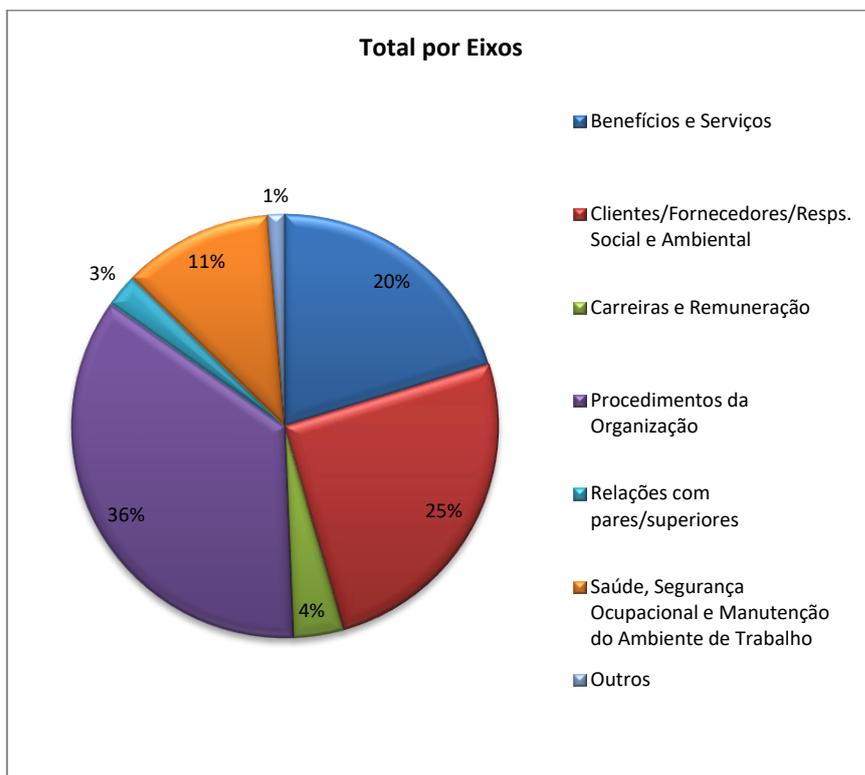
As manifestações registradas na Ouvidoria são compiladas em eixos principais. Este procedimento facilita o entendimento das demandas e propicia uma análise qualitativa das manifestações.

#### 3.1. Eixos

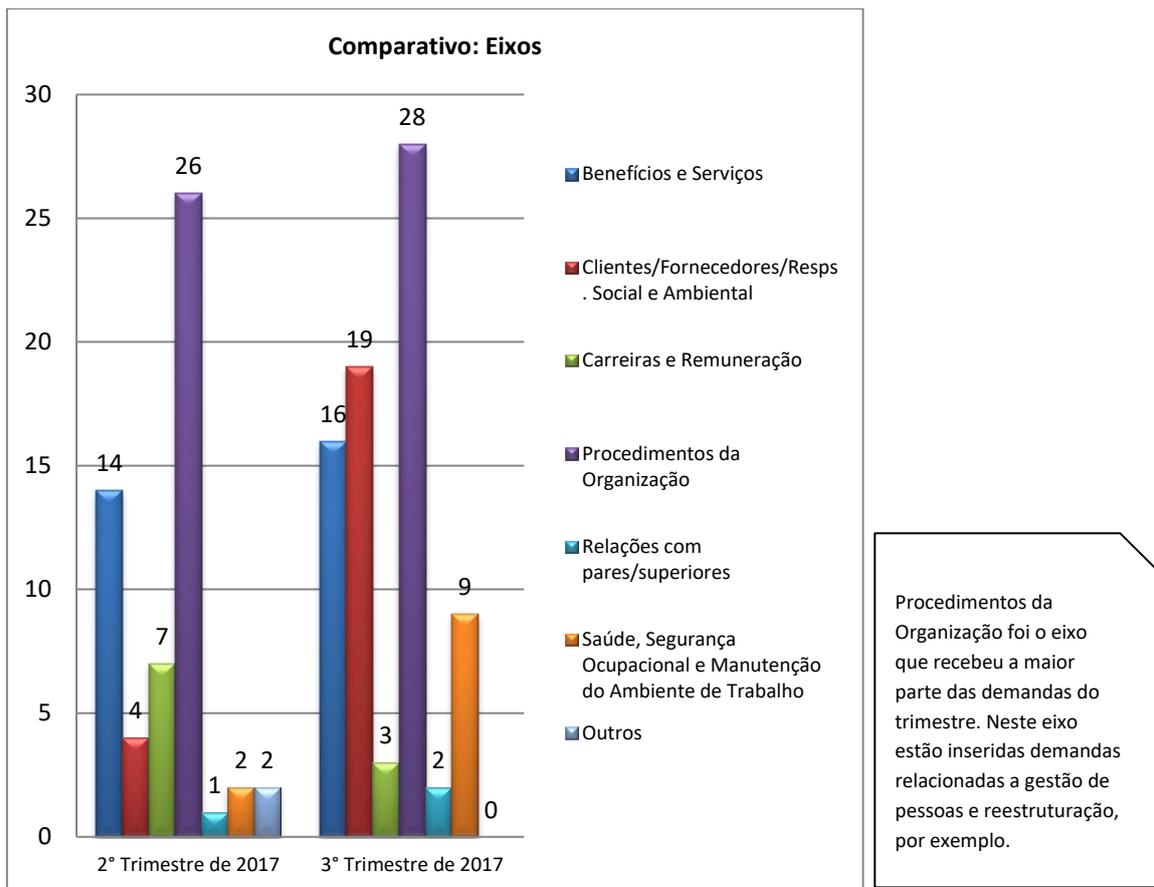


Das 16 demandas do Eixo Benefícios e Serviços, 7 se referem ao Transporte de Empregados e 5 à Creche Interna.  
Já das 20 demandas do Eixo Clientes/ Fornecedores/ Resp. Social e Ambiental, 15 se referem ao Passaporte, sendo 7 elogios ao Departamento Comercial.

#### 3.2. Total por Eixos



### 3.3. Comparativo com o Trimestre Anterior – Eixos



## 4. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

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

Na Casa da Moeda do Brasil – CMB, a Norma NAD-A0100/003 dispõe sobre a classificação das informações, internalizando a Lei 12.527/11 e o Decreto 7.724/12.

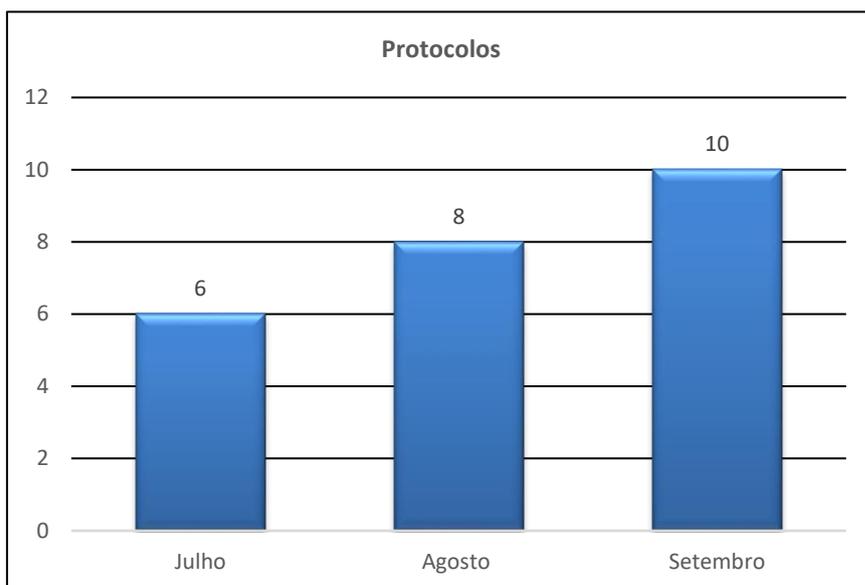
O SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada.

As informações, em regra, são públicas, porém devem observar dispositivos na legislação em vigor que identifiquem algum grau de sigilo às mesmas.

### 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; órgãos acionados para elaboração da resposta; resposta aos pedidos de informação; comparativo com o trimestre anterior: assuntos abordados.

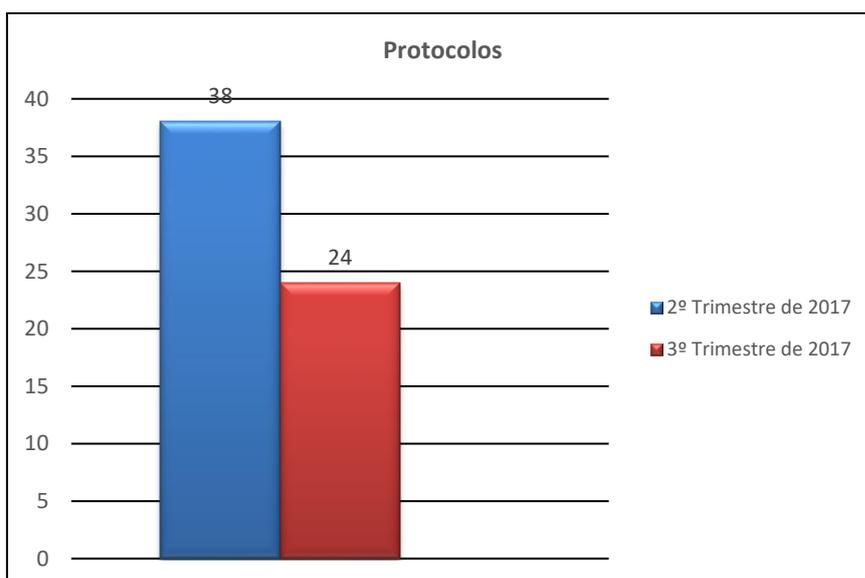
#### 4.2. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC



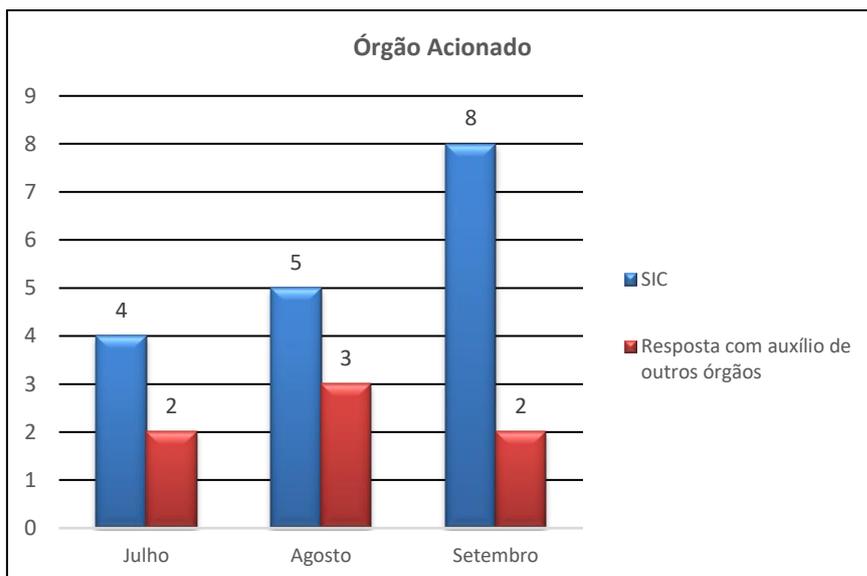
Os pedidos de informações registrados no 3º trimestre de 2017 foram todos respondidos no período designado para análise.

Neste trimestre houve a interposição de apenas 01 (um) recurso, o qual foi indeferido em todas as instâncias recursais, inclusive pela CGU, por não conter os requisitos de admissibilidade.

#### 4.3. Comparativo com o Trimestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

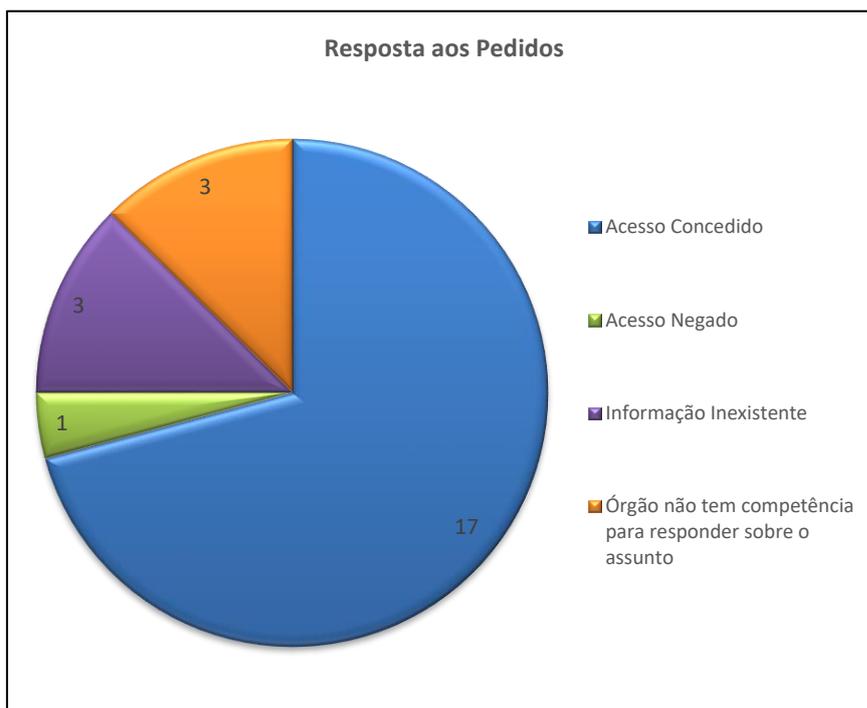


#### 4.4. Órgãos Acionados para Elaboração da Resposta



Recebida a solicitação, o SIC verifica se a informação está disponível para entrega imediata, devendo enviar ao cidadão, em caso positivo. Em caso negativo, encaminha a solicitação ao Departamento responsável, que responde ao SIC no prazo estabelecido.

#### 4.5. Resposta aos Pedidos de Informação



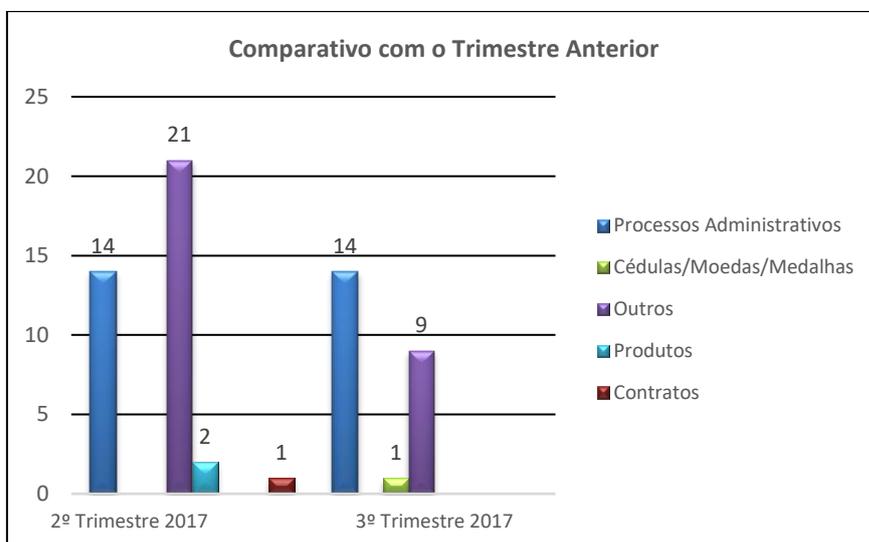
#### 4.6. Demandas por Assuntos Abordados - Eixos

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

Assuntos Abordados no 3º Trimestre 2017				
Eixos	Julho	Agosto	Setembro	Total
Processos Administrativos	2	5	7	14
Outros	3	3	3	9
Cédulas/Moedas/Medilhas	1	0	0	1

OBS: O eixo denominado “outros”, está relacionado a diversos tipos de informação, como por exemplo, assuntos relacionados a patrocínios, legislação aplicável à CMB, meio circulante e contratações em geral.

#### 4.7. Comparativo com o Trimestre Anterior: Assuntos Abordados



## 5. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 773 mensagens no 3º trimestre de 2017. Em julho foram recebidas 252 mensagens, em agosto 448 e setembro 73.

A Ouvidoria responde diretamente a maioria das demandas enviadas pelo Fale Conosco, garantindo celeridade nas respostas aos cidadãos.

A seguir, serão apresentadas as estatísticas dos pedidos por temas mais abordados.

### 5.1. Dos Temas mais Abordados

Das 773 mensagens recebidas, 614 estavam relacionadas aos temas descritos na tabela abaixo.

## 5.2. Temas mais Abordados

Temas mais Abordados	
Assunto	Total – 3º Trimestre 2017
Passaporte	532
Cédulas/Moedas/Medalhas	51
Carteira ANAC	18
Visitas à CMB	13

## 5.3. Análise Qualitativa dos Temas mais Abordados

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

### 5.3.1. Passaportes

As demandas relacionadas ao passaporte brasileiro no trimestre foram oriundas, em sua maioria, de solicitações dos cidadãos de informações sobre o status da produção de seus passaportes.

### 5.3.2. Cédulas/Moedas/Medalhas

Os questionamentos estão relacionados à aquisição de moedas comemorativas e informações sobre as cédulas da Segunda Família do Real. A maioria dos demandantes são orientados a consultar o site do Banco Central do Brasil – BCB, que possui as informações solicitadas.

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.

### 5.3.3. 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.

### 5.3.4. Visitas à CMB

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