



Ouvidoria
da CMB

RELATÓRIO TRIMESTRAL - 2018

1º Trimestre



CASA DA MOEDA
DO BRASIL

SUMÁRIO:

1. PALAVRA DO OUVIDOR

2. OUVIDORIA RESOLVE

2.1 QUANTIDADE DE AÇÕES

2.2 ALGUNS TEMAS DO OUVIDORIA RESOLVE

3. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

3.1. TOTAL POR QUANTIDADE

3.2. COMPARATIVO COM O SEMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

3.3. DEMANDA POR ORIGEM

3.4. COMPARATIVO COM O SEMESTRE ANTERIOR: DEMANDA POR ORIGEM

3.5. TIPO DE MANIFESTAÇÃO

3.6. COMPARATIVO COM O SEMESTRE ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO

3.7. FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA

3.8. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO

3.9. DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO

3.10. COMPARATIVO COM O SEMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO

3.11. ÓRGÃOS ACIONADOS POR DIRETORIA

3.12. EIXOS

4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

4.1 DEMANDA POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO VIA SIC

4.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: PROTOCOLOS

4.3 RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

5. FALE CONOSCO/ FACEBOOK

5.1 DEMANDA POR QUANTIDADE

5.2 O QUE FALA O CIDADÃO

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

7. CURSOS E TREINAMENTOS



1 PALAVRA DO OUVIDOR:

Neste 1º trimestre, a Ouvidoria teve a honra de ser premiada com o 1º lugar do Concurso de Boas Práticas promovido pela Ouvidoria-Geral da União, na categoria A - Aprimoramento do Controle Social. Fica aqui registrado o agradecimento especial ao ex-Ouvidor Aloysio Telles de Moraes Netto por ter implantado a ferramenta de matriz de criticidade para análise prévia de denúncias. Esta boa prática demonstrou o grau de profissionalismo da equipe da Ouvidoria que com muito comprometimento e técnica entregam um ótimo trabalho.

Neste trimestre, uma ação que trouxe resultado imediato foi a resolução das demandas de baixa de complexidade sem maiores delongas. É simples: quando alguém procura a Ouvidoria com demanda de baixa complexidade, realizamos uma espécie de mediação com as áreas solucionadoras. Esta ação teve grande êxito, evitando a procrastinação da resolução destas questões. Ao resolver tais demandas com celeridade e eficácia, todos saem ganhando: o empregado, que percebe rapidamente a resolução da questão; a área solucionadora que evita a burocratização da resolução de algo simples e a própria Ouvidoria que atinge sua finalidade institucional de auxiliar no aprimoramento da gestão.

Esta forma de atuação denominamos de “Ouvidoria Resolve” e seus dados estatísticos podem ser observados no presente relatório.

Também neste trimestre notamos o aumento de demandas do público externo da Casa da Moeda. Uma ação da Ouvidoria que resultou neste aumento foi a divulgação dos canais da Ouvidoria junto aos fornecedores. Ao realizar esta divulgação, colocamos a Ouvidoria à disposição para receber demandas de um público importante para o bom desempenho da Casa da Moeda, que são os fornecedores.

No que tange ao Serviço de Informação ao Cidadão, houve um significativo incremento da quantidade de solicitações de informações. Grande parte destes pedidos se referem a processos licitatórios encerrados. Deve-se sempre ressaltar a importância dos empregados que despacham nestes processos terem atenção sobre o tipo de informação que estão ali inserindo, pois o certame é público.

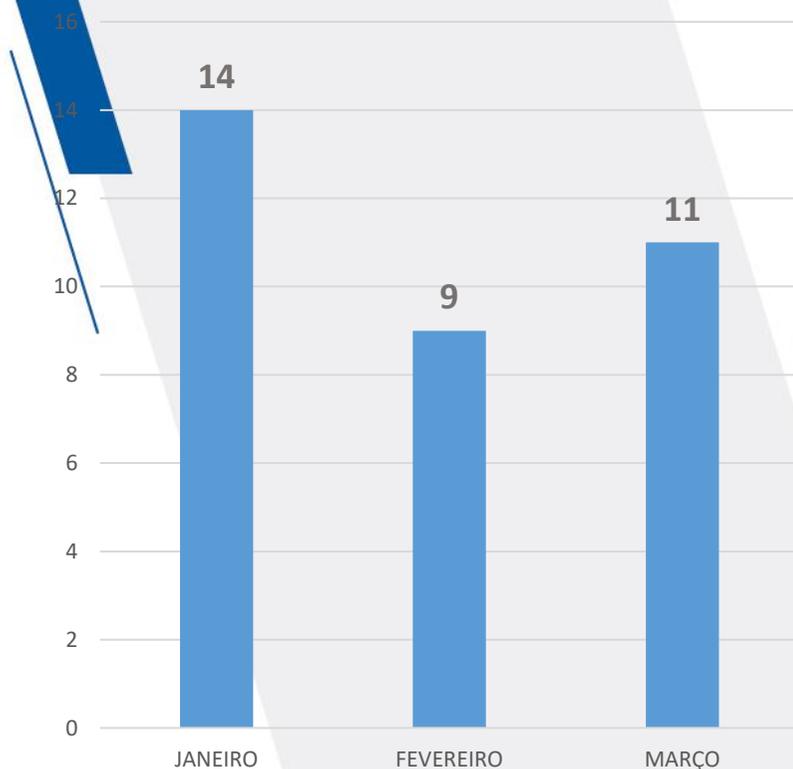
Por fim, gostaria de agradecer à analista de produção Michelle Gomes Coelho por ter nos ajudado no novo layout deste relatório. O layout anterior era o original desde a criação da Ouvidoria. Acreditamos que o novo visual apresenta os dados e informações de maneira mais harmoniosa para uma leitura de relatório mais atrativa. Afinal, esta prestação de contas da Ouvidoria é essencial para que todos possam perceber como sua participação é notada e importante no aprimoramento da gestão.



2. OUVIDORIA RESOLVE

Esclarecimentos de dúvidas (principalmente sobre decisões administrativas e normas internas), orientações e monitoramento de processos/procedimentos em que a equipe da Ouvidoria auxilia os usuários (empregados e cidadãos) na solução de situações pontuais com os diversos órgãos da CMB.

2.1 QUANTIDADE DE AÇÕES



2.2 ALGUNS TEMAS DO OUVIDORIA RESOLVE

I. QUESTÕES ADMINISTRATIVAS

Foram realizadas orientações e ações voltadas para 13º salário, promoção, auxílio medicamento, férias, Sistema de Conflito de Interesse - SeCI, ambulatório, transporte, questões demissionais, Regulamento de Pessoal.

II. MANUTENÇÃO

Foram realizadas orientações com enfoque em manutenção do espaço de trabalho e roletas.

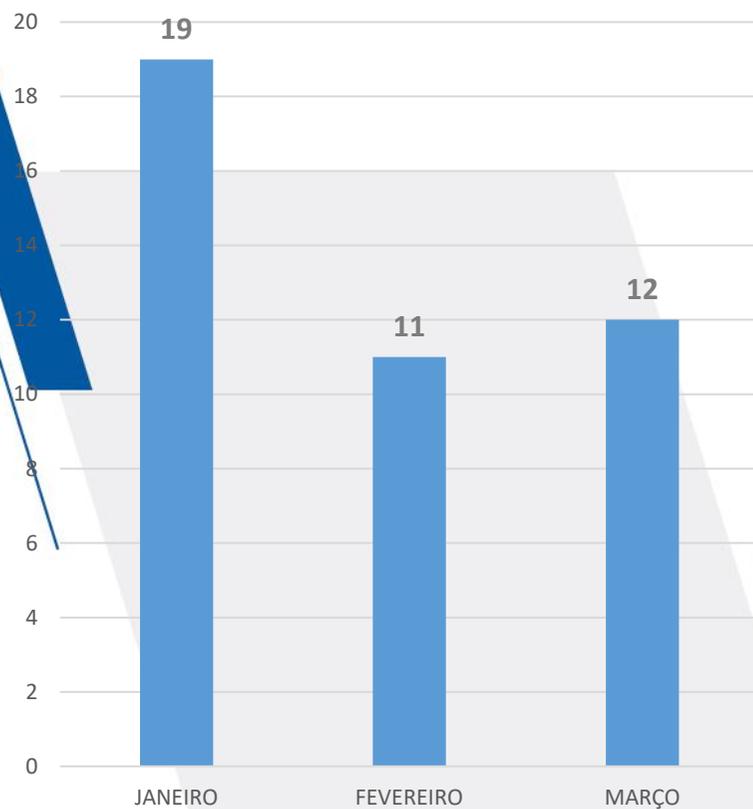
III. ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO

Informações sobre o Meio Circulante.

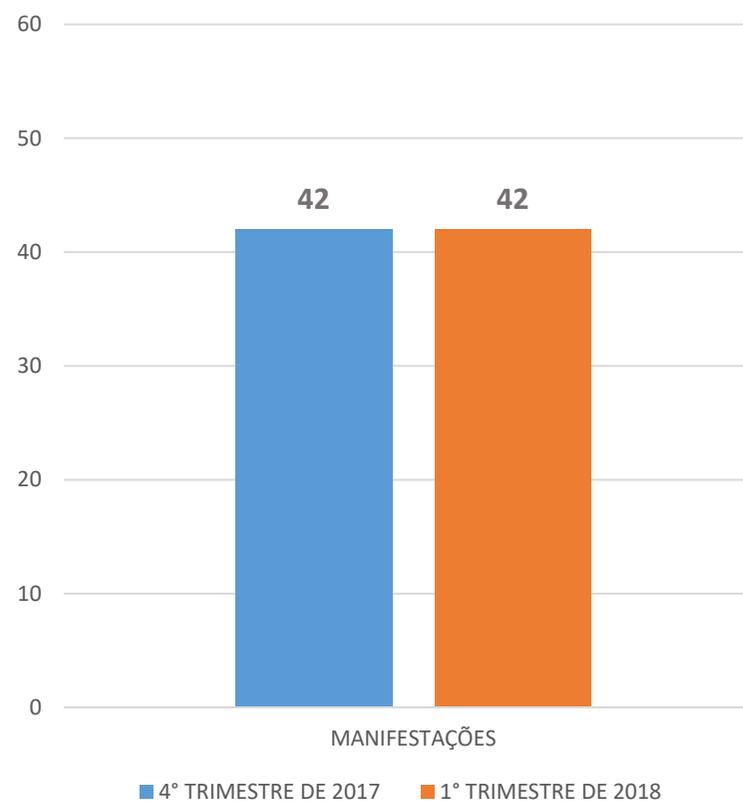
Estas orientações e resoluções diretas evitaram a ocorrência de demandas que precisariam ser tratadas por outras áreas da empresa.

3. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

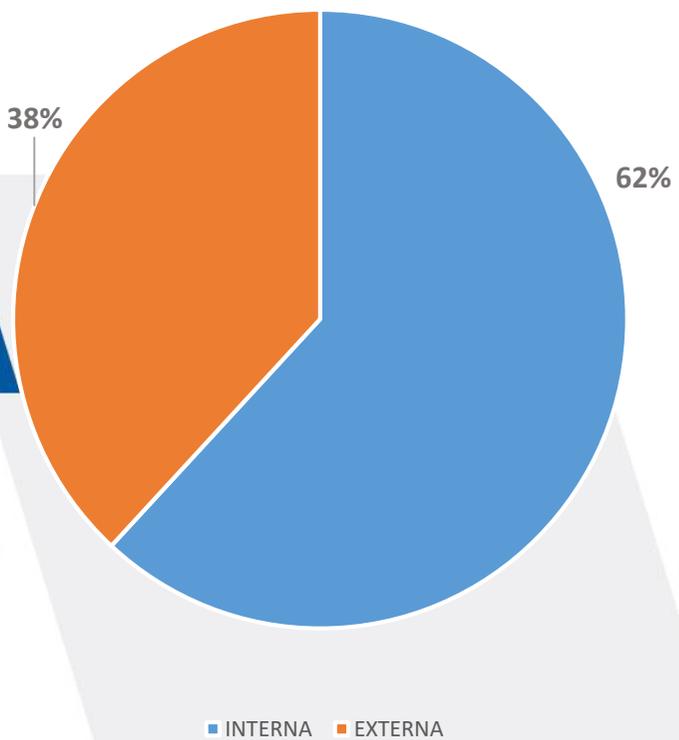
3.1 TOTAL POR QUANTIDADE



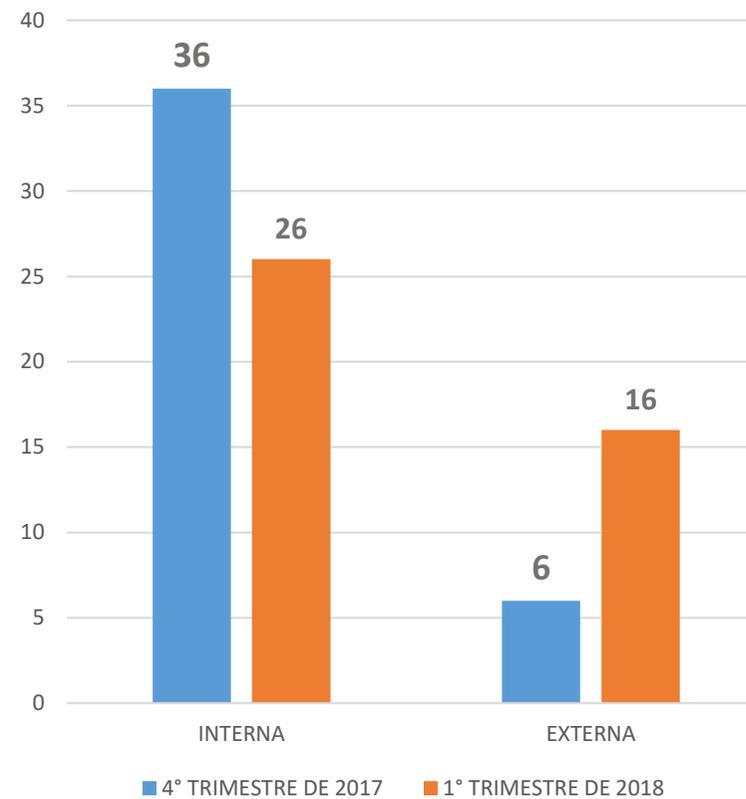
3.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



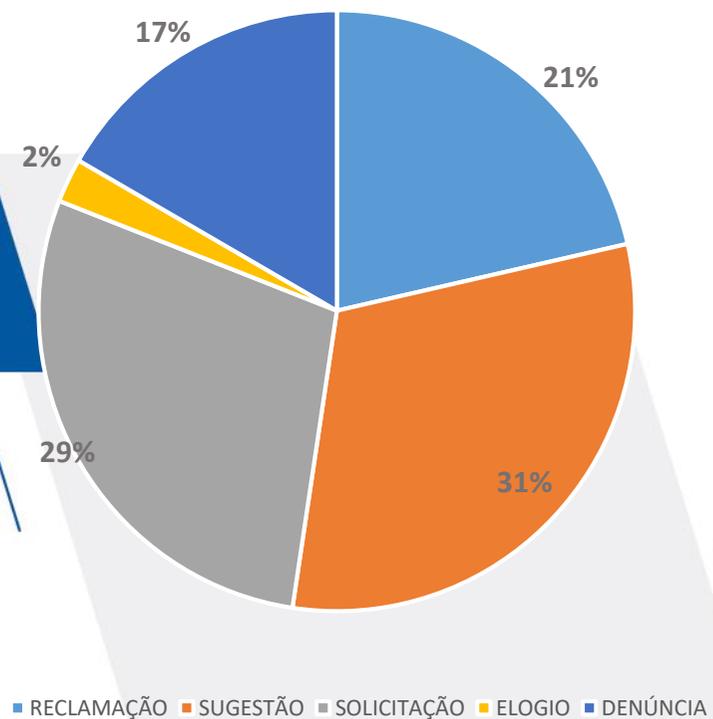
3.3 TOTAL POR ORIGEM



3.4 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: ORIGEM

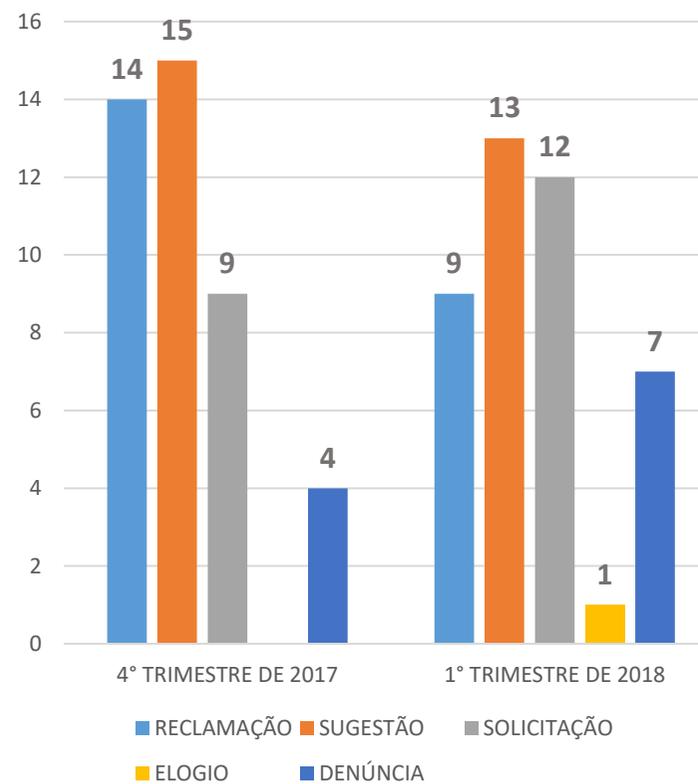


3.5 TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

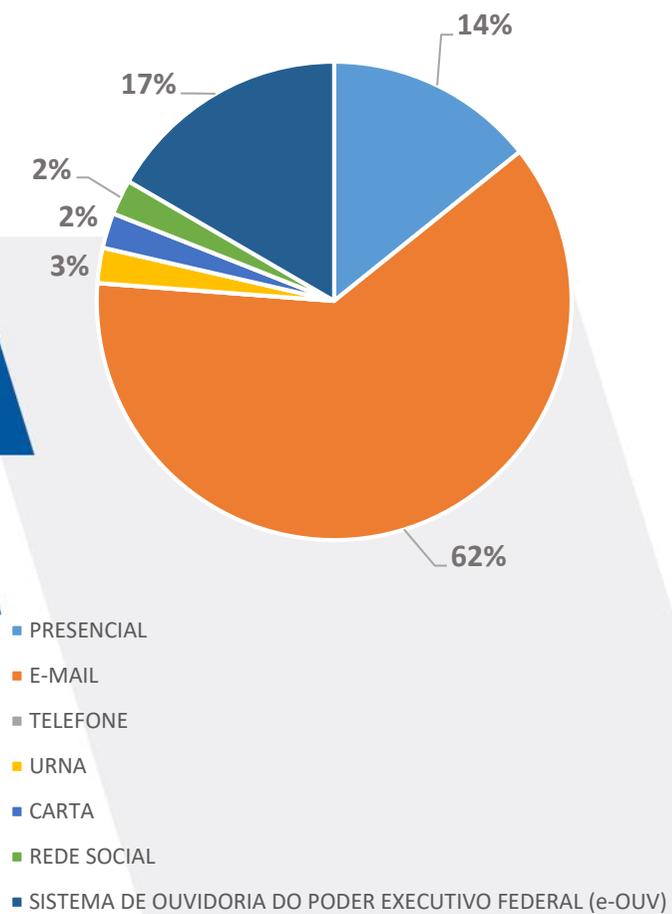


As sugestões tiveram como foco principal as medalhas comemorativas.

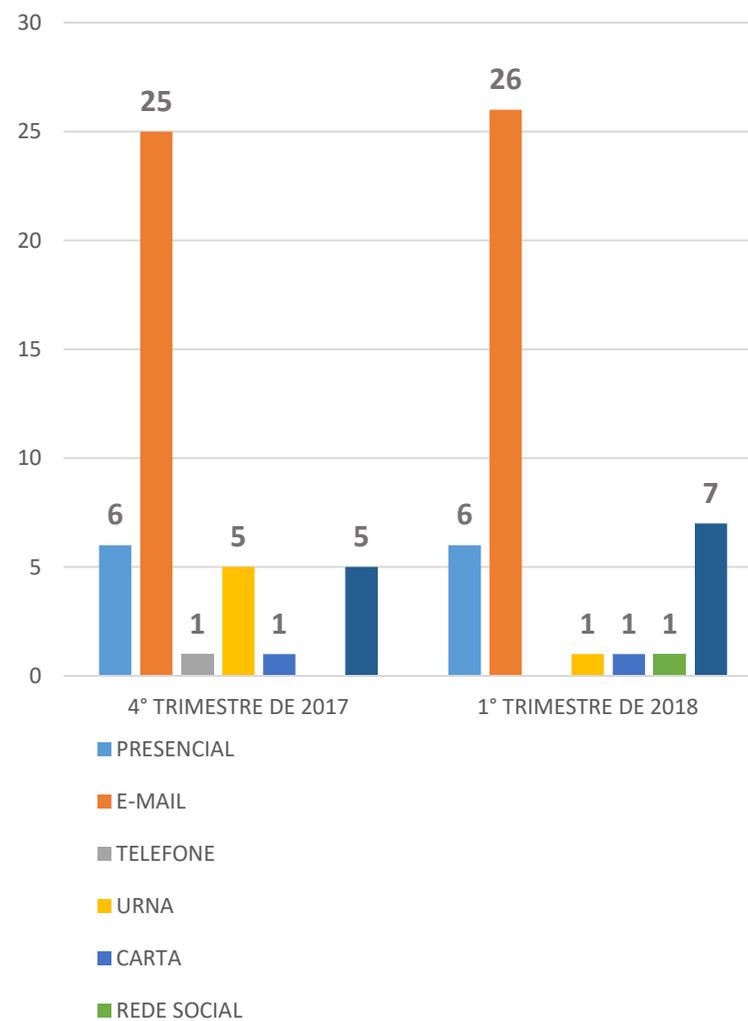
3.6 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO



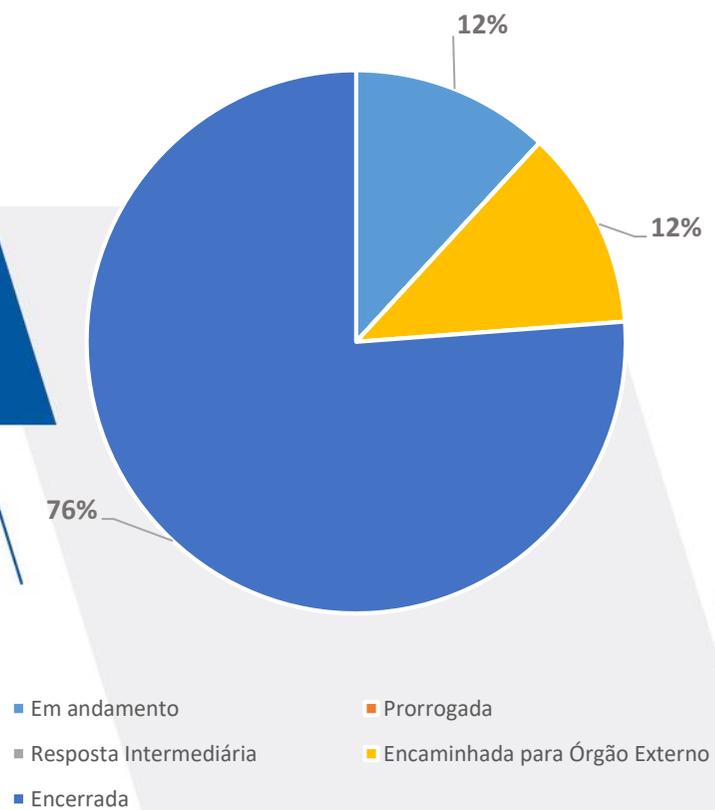
3.7 TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



3.8 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO



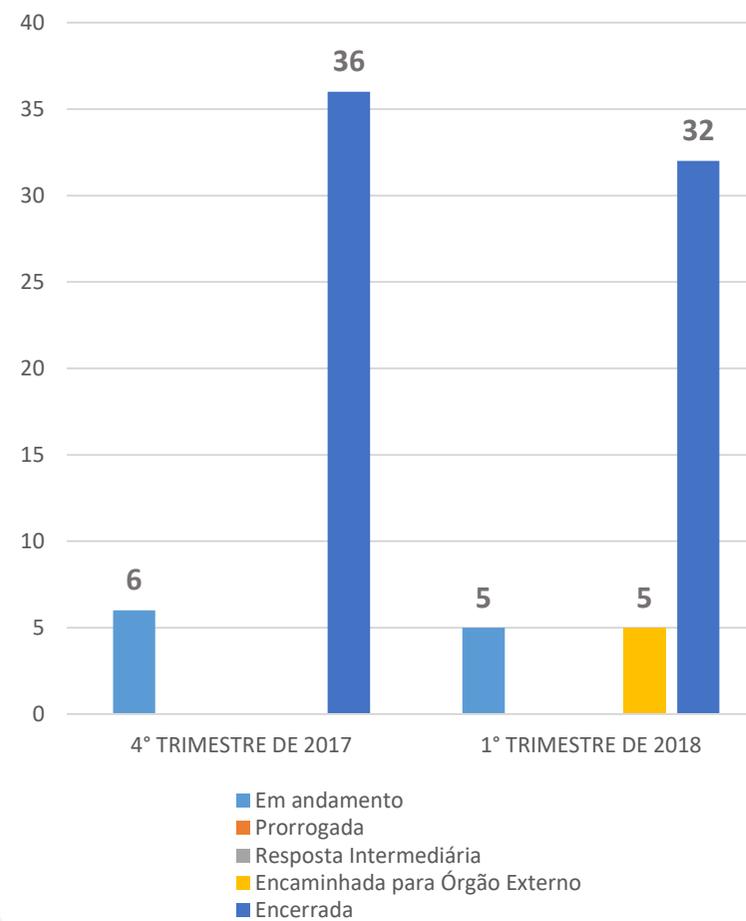
3.9 TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO¹



As manifestações em andamento foram todas iniciadas neste mesmo trimestre porém ainda não houve manifestação definitiva das áreas demandadas em razão da complexidade das demandas.

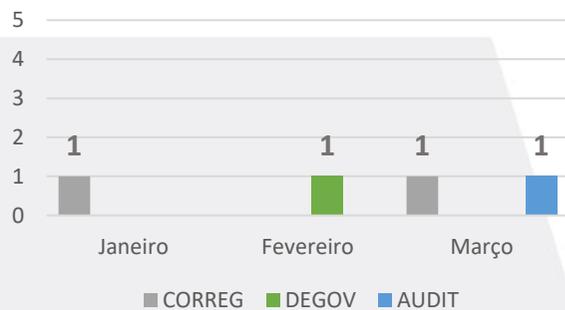
¹ Atualizado em: 05/04/2018

3.10 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO



3.11 ÓRGÃOS ACIONADOS POR DIRETORIA²

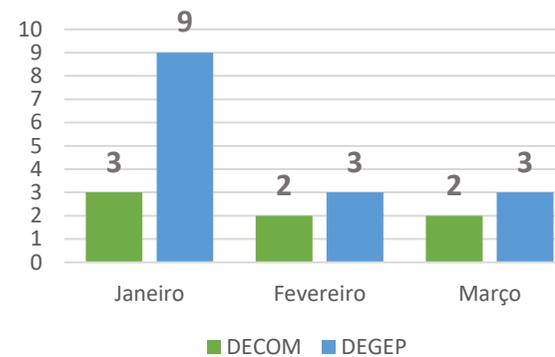
PRESI



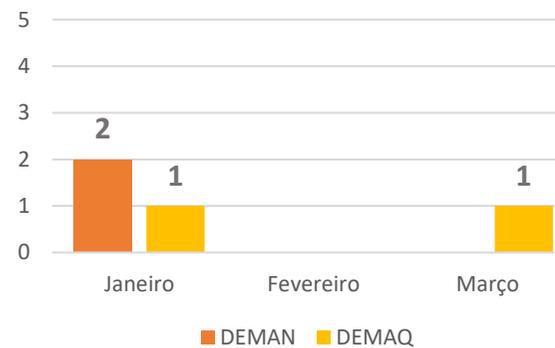
DIGES



DIRIM



DIDES

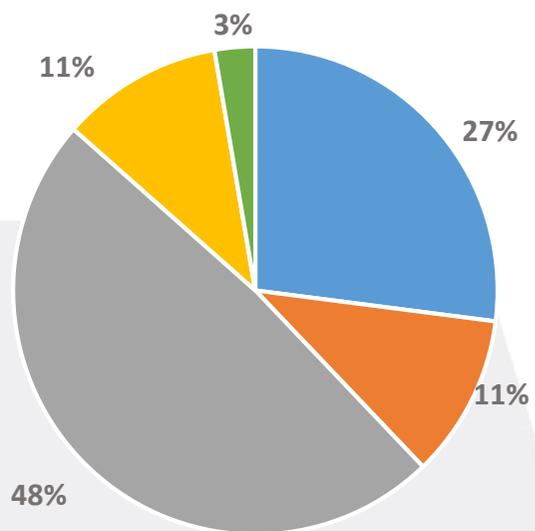


²

- i. Não foram registradas manifestações para DIOPE.
- ii. 1 registro foi direcionado à Comissão Interna PRT.PRESI 192/16

- iii. 5 registros foram direcionados às seguintes Ouvidorias: Ministério do Trabalho (Carteira de Trabalho), Banco Central do Brasil (Meio Circulante) e Polícia Federal (falsificação de cédulas)

3.12 EIXOS

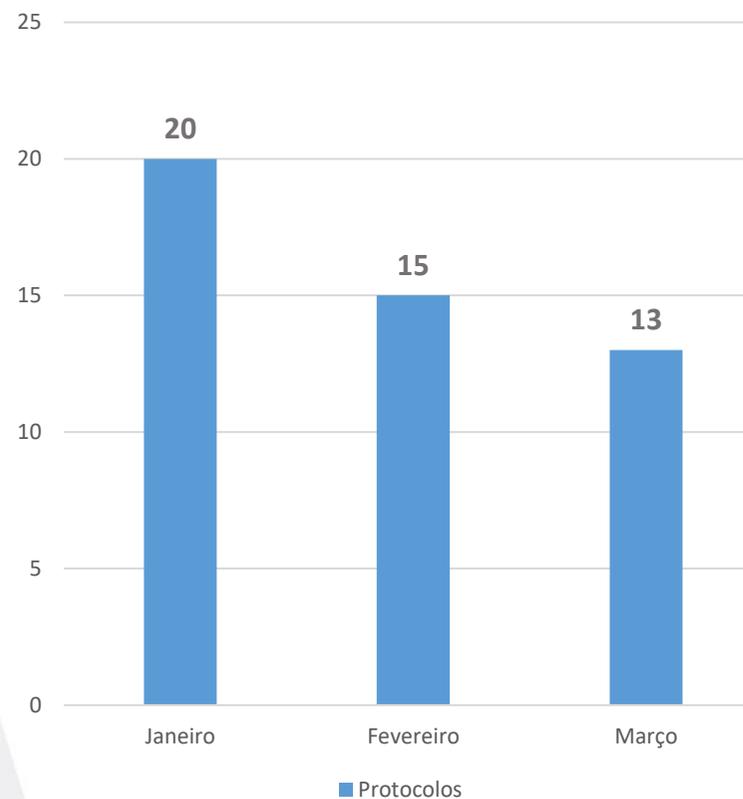


- CLIENTES E FORNECEDORES
- BENEFÍCIOS E SERVIÇOS
- PROCEDIMENTOS DA ORGANIZAÇÃO
- SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL
- RELAÇÃO COM PARES/ SUPERIORES
- OUTROS

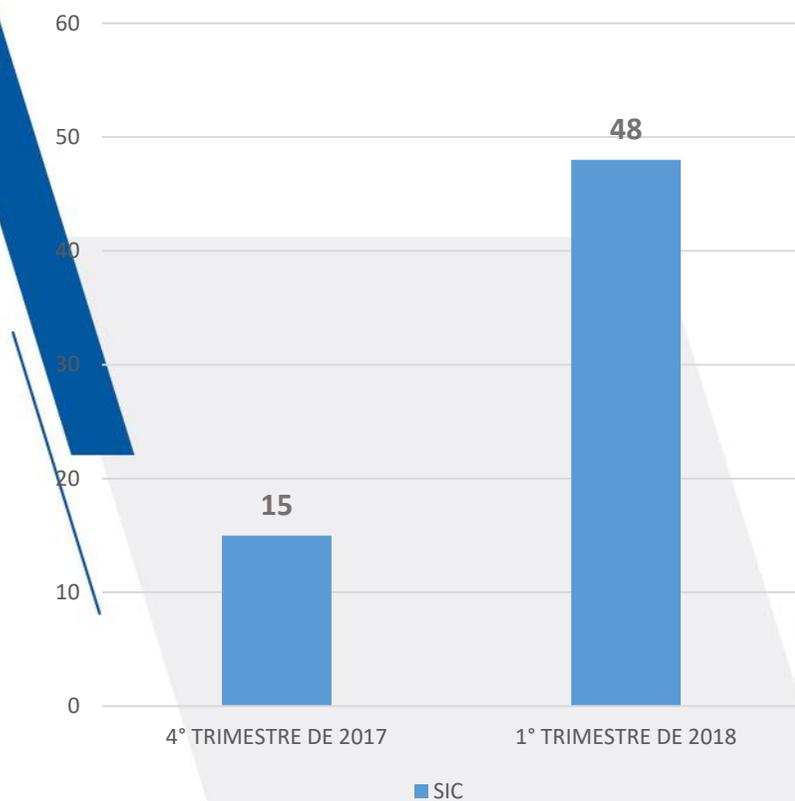
4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

O SIC foi criado para efetivar o direito constitucional dos cidadãos às informações da Administração Pública, inclusive a Indireta. Esta transparência pública foi regulada pela Lei 12.527/2011. Neste trimestre, a Ouvidoria recebeu 48 registros pelo SIC.

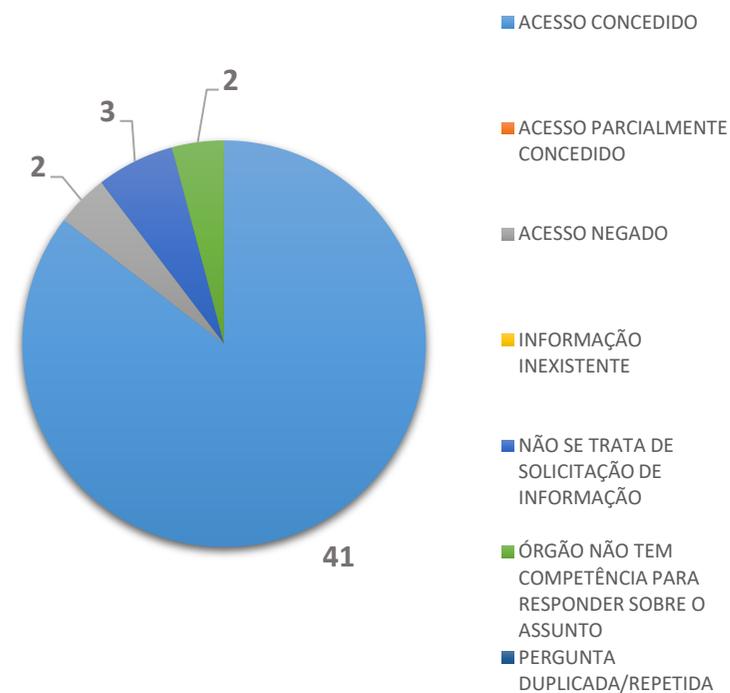
4.1 DEMANDA POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO VIA SIC



4.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: PROTOCOLOS



4.3 RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

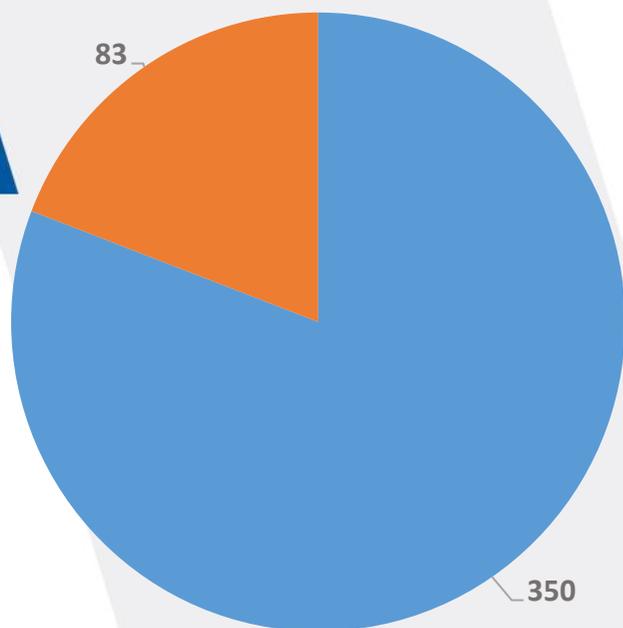


A grande maioria dos pedidos de acesso à informação se referem a processos licitatórios concluídos.

5. FALE CONOSCO/ FACEBOOK

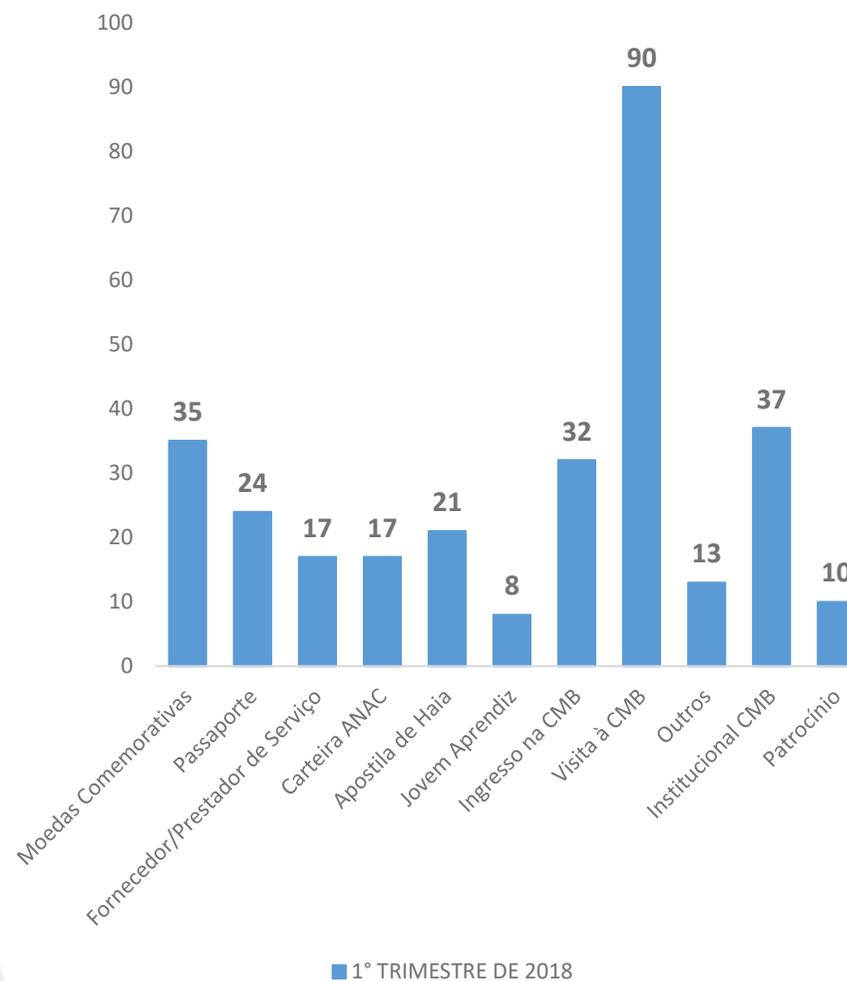
O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 350 mensagens no 1º trimestre de 2018, enquanto o *Facebook* contabilizou 83 comentários e dúvidas.

5.1 DEMANDA POR QUANTIDADE



■ FALE CONOSCO ■ FACEBOOK

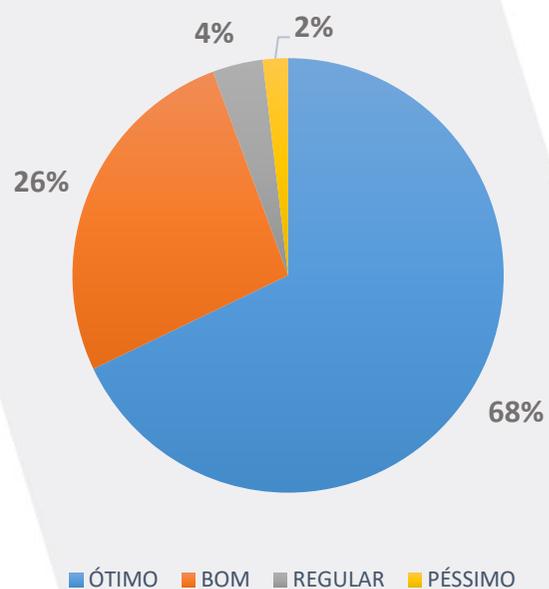
5.2 O QUE FALA O CIDADÃO (assuntos mais abordados no Fale Conosco e Facebook)



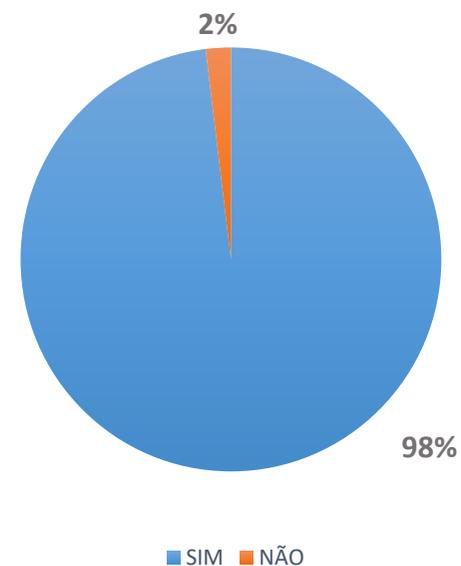
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação é encaminhada juntamente com a resposta a todos os que realizam registros na Ouvidoria. Em 2017, 53 usuários da Ouvidoria atenderam ao pedido de preenchimento da pesquisa.

COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA?



VOCÊ CONSIDERA QUE A OUVIDORIA CONTRIBUI PARA GARANTIR O SEU DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO?



7. CURSOS E TREINAMENTOS

Neste trimestre a equipe da Ouvidoria realizou os seguintes treinamentos, todos promovidos por Órgãos Públicos Federais e sem custo de inscrição para a CMB:

- Ouvidoria Geral da União / Pro Foco

Ouvidoria 3.0 - Construindo o Futuro (promovido pela Ouvidoria Geral da União em parceria com o Reclame Aqui *Academy*);

Lei de Acesso à Informação (curso presencial na cidade do Rio de Janeiro).



Ouvidoria da CMB

EQUIPE:

OUVIDOR: Jorge Eduardo Vieira Costa

ANALISTAS DA OUVIDORIA: Celso Sato, Elizabeth Juliano e Lucila Prevot

APOIO TÉCNICO: Felipe Ney Lyrio e Bianca Borges Duarte



**CASA DA MOEDA
DO BRASIL**