



Ouvidoria  
da CMB

# RELATÓRIO TRIMESTRAL - 2018

2º 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

3.11.1 REDE DE INTERGRIDADE

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. CURSOS E TREINAMENTOS



# 1 PALAVRA DO OUVIDOR:

O presente trimestre foi marcado por um fato relevante para todas as Ouvidorias Públicas Nacionais. Em junho, entrou em vigor a Lei 13.460/2017 (lei de proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública), após cumprir período de *vacatio legis* de 360 dias.

Esta Lei dedicou o seu capítulo IV às Ouvidorias Públicas. Estabeleceu as atribuições essenciais de uma Ouvidoria (art. 13 da Lei 13.460/2017) e seus principais deveres (art. 14 a 16 da Lei 13.460/2017), inclusive estabelecendo prazos para fornecimento de resposta ao demandante e necessidade de publicação de relatório de atividades.

A boa notícia é que a Ouvidoria da Casa da Moeda, desde sua constituição, em 2012, já executa as atribuições e deveres que agora constam de lei nacional. Ou seja, a Ouvidoria da CMB já se encontra adaptada à nova legislação que tem suma importância na medida em que padroniza num status elevado as atribuições de uma Ouvidoria Pública.

Outro ponto que merece destaque no trimestre é o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, também regulado por lei nacional, a Lei 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação). Com a disseminação desta ferramenta de obtenção de informações da Administração Pública, incluídas as Estatais, os cidadãos (inclusive pessoas jurídicas) estão usando de maneira cada vez mais sofisticada o SIC. Isto demanda uma técnica cada vez mais especializada para que os gestores do SIC atuem em compasso com a demanda do cidadão sem expor um sigilo classificado da empresa.

No presente trimestre a Ouvidoria atuou junto aos gestores de informações solicitadas pelos cidadãos para mediar e oferecer resposta em consonância com o sistema normativo em vigor. Estas ações foram exitosas ao constatar que não houve nenhum recurso de cidadãos para a 2ª instância de que trata a Lei de Acesso à Informação.

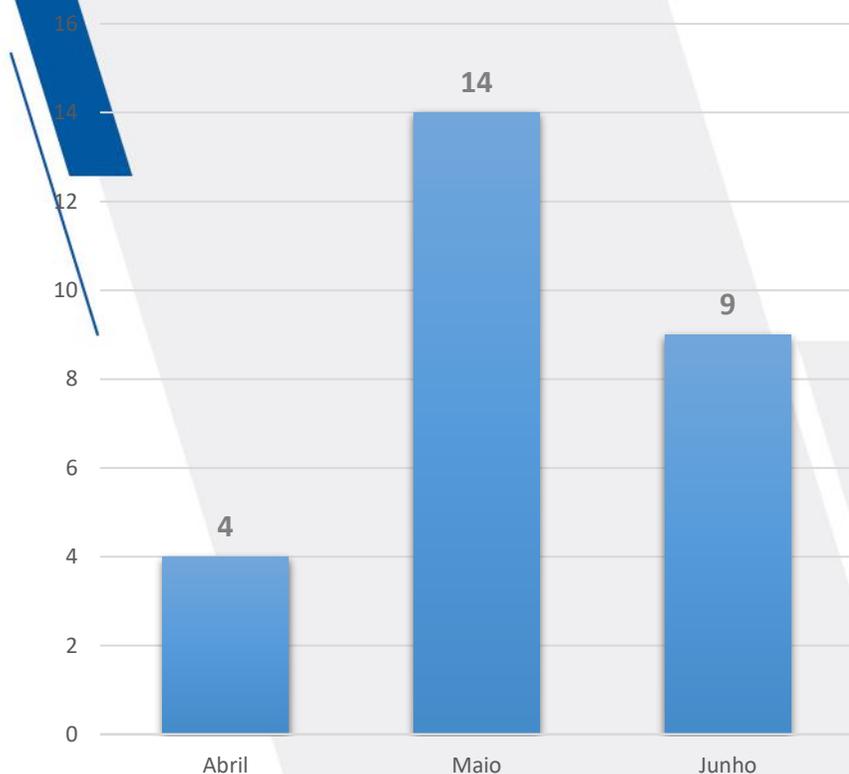
Por fim, o presente relatório consolida dados das demandas recebidas no trimestre e possui a dupla finalidade de auxiliar os gestores na melhoria dos processos de trabalho de suas áreas e dar transparência às atividades da Ouvidoria. Com isto, se almeja a contínua participação dos empregados e cidadãos no aprimoramento da gestão da Casa da Moeda do Brasil.



## 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.

### 1 QUANTIDADE DE AÇÕES



## 2.2 ALGUNS TEMAS DO OUVIDORIA RESOLVE

### I. QUESTÕES ADMINISTRATIVAS

Foram realizadas orientações e ações voltadas para ao Sistema de Conflito de Interesse – SeCI, Programa de Promoção, avaliação de desempenho, abonos legais, exame periódico, ambulatório, vacinação, capacitação institucional, grupos de trabalho, projetos institucionais e andamento de processos administrativos.

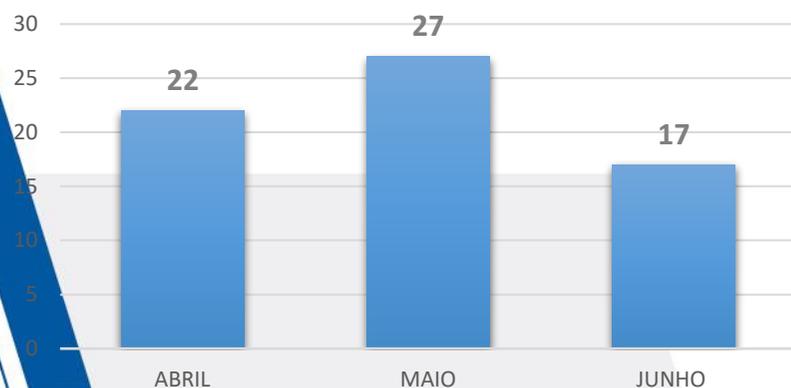
### II. ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO

Informações sobre o Meio Circulante (cédulas rasuradas), Programa Jovem Aprendiz, licitações e aquisições foram as principais questões trabalhadas neste trimestre.

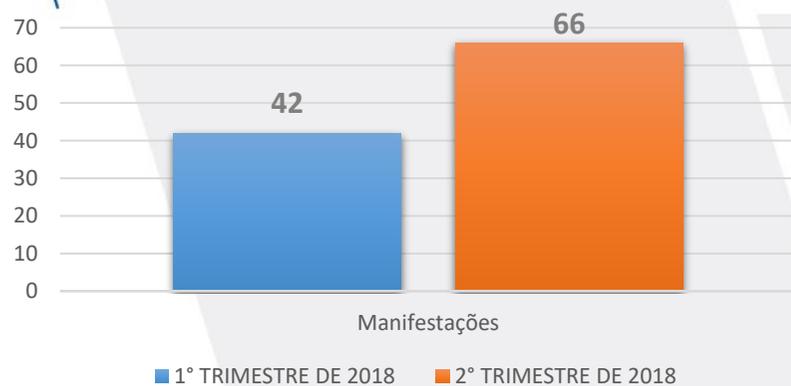
**Buscamos esclarecer os empregados e os demais cidadãos diante de suas dúvidas, mesmo quando o tema não é de responsabilidade da Casa da Moeda. Sempre indicamos o órgão responsável, sugerimos links para consulta e orientamos a melhor forma de contato.**

### 3. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

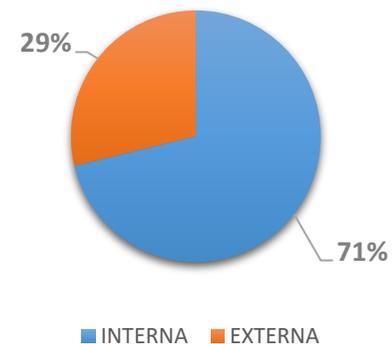
#### 3.1 TOTAL POR QUANTIDADE



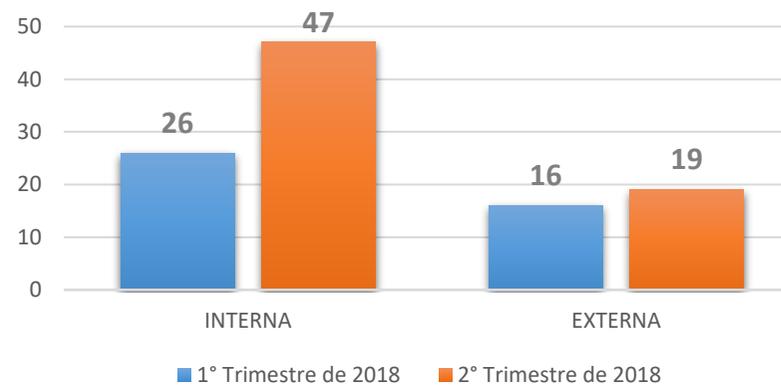
#### 3.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



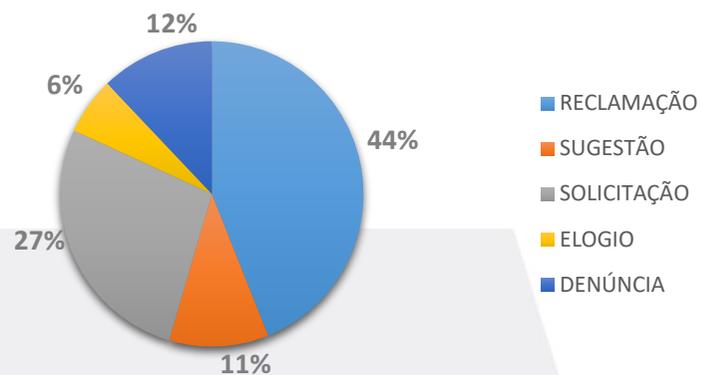
### 3.3 TOTAL POR ORIGEM



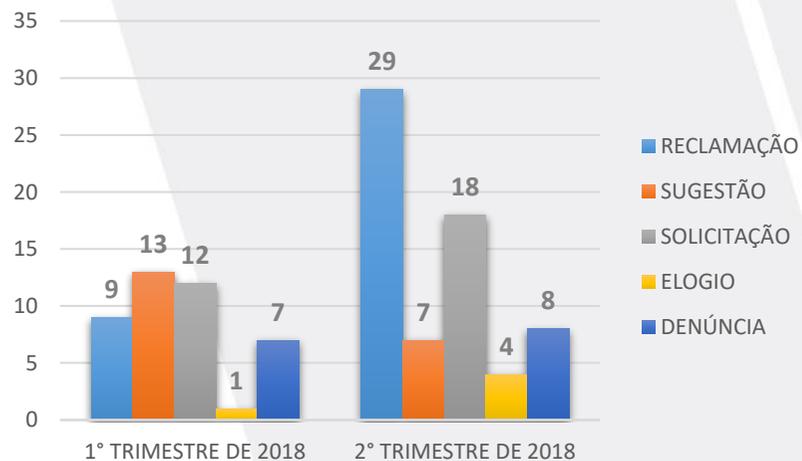
#### 3.4 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: ORIGEM



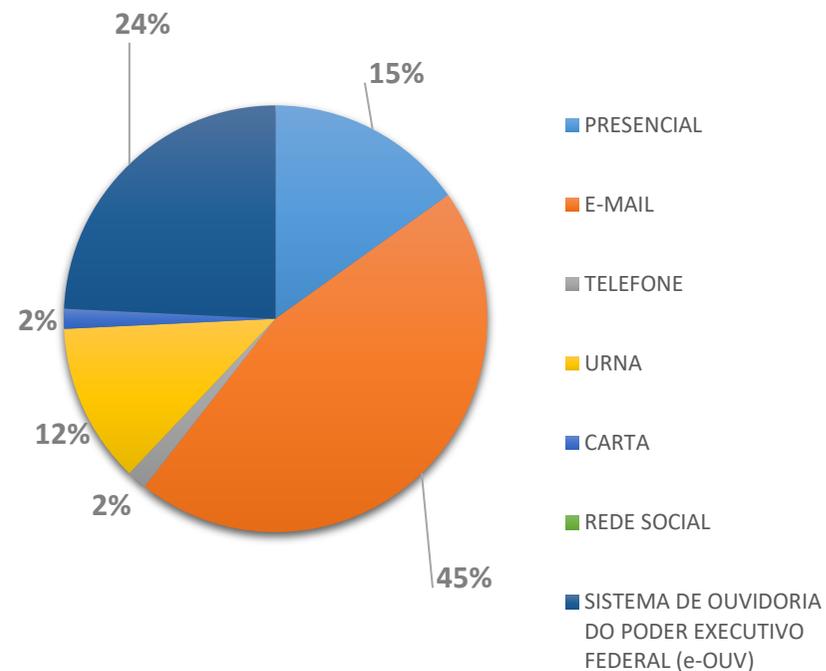
### 3.5 TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



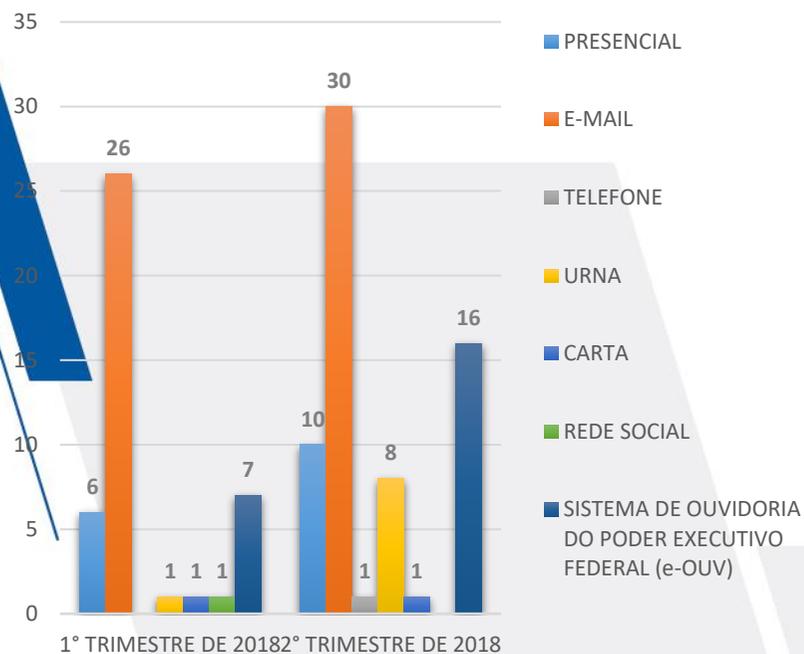
### 3.6 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO



### 3.7 TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



### 3.8 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO

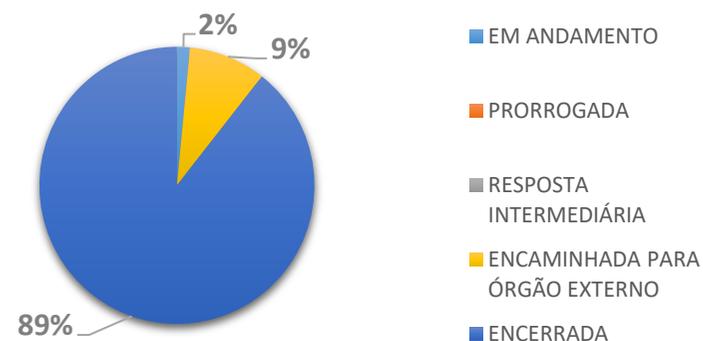


O Sistema e-OUV é tema de reiteradas campanhas da Ouvidoria-Geral da União - OGU quanto ao seu uso pelos cidadãos.

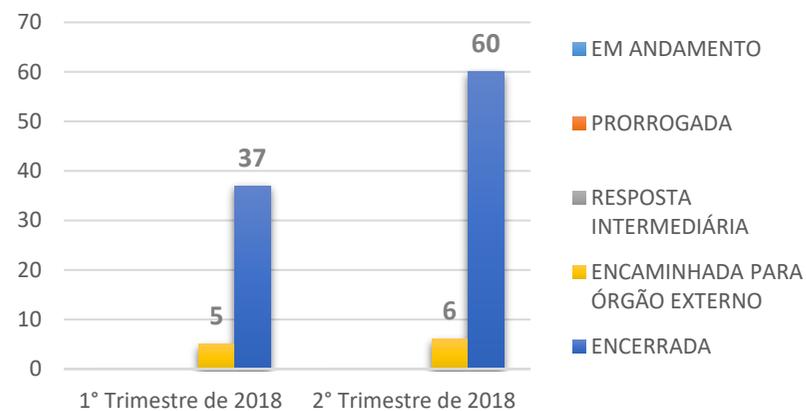
A Ouvidoria da CMB, na vanguarda do acesso e registro de demandas, promoveu a inserção de link do e-Ouv na página da CMB na internet, facilitando o acesso direto do cidadão ao sistema. Isto refletiu no incremento de registros direto no sistema pelo cidadão.

<sup>1</sup> Atualizado em: 10/07/2018

### 3.9 TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO<sup>1</sup>

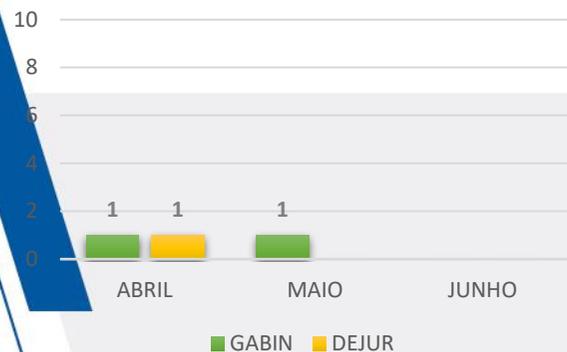


### 3.10 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO

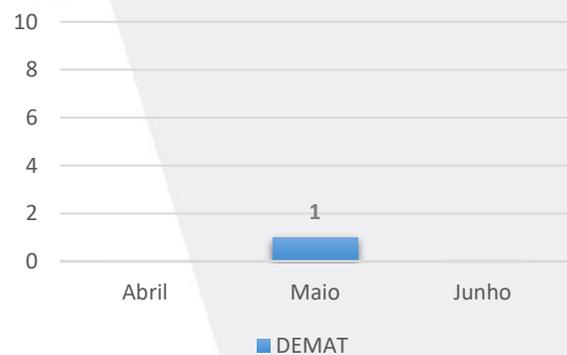


### 3.11 ÓRGÃOS ACIONADOS<sup>2</sup>

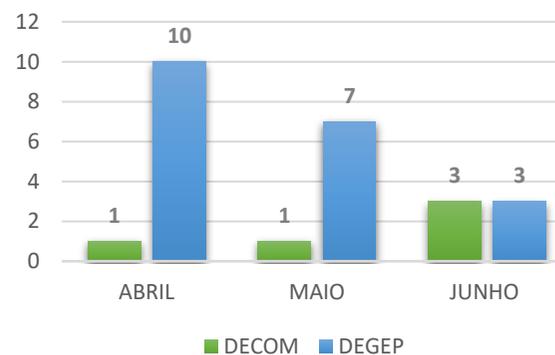
#### PRESI



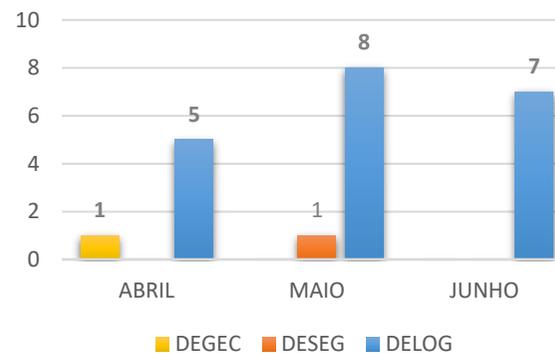
#### DIDES



#### DIRIM



#### DIGES



#### Assunto mais abordado:

Procedimento para entrega de atestados médicos. Havia dificuldade pelos empregados em cumprir o procedimento, chegando a gerar conflito.

Houve alteração do procedimento pelo DEGEP.

#### Assunto mais abordado:

Restaurante: A maioria das reclamações se referiam à qualidade da prestação do serviço.

No final do trimestre houve alteração da prestadora de serviço.

<sup>2</sup> i. Não foram registradas manifestações à DIOPE

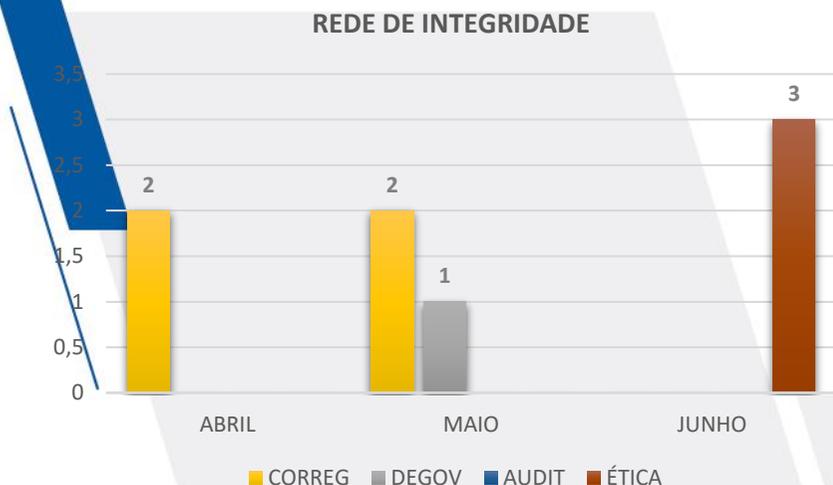
ii. 06 registros foram direcionados às seguintes Ouvidorias: Banco Central do Brasil (cédulas rabiscadas) e Polícia Federal (falsificação de cédulas)

iii. Demais órgãos acionados estão descritos no item 3.11.1

iv. 01 registro sobre Previdência Complementar foi respondido pela Ouvidoria.

### 3.11.1 REDE DE INTERGRIDADE

A Rede de Integridade da CMB é composta pela Ouvidoria e demais órgãos de controle interno. A Ouvidoria é o canal receptor da Rede de Integridade da CMB. A Rede é responsável por promover procedimentos internos para prevenir, detectar e remediar práticas de corrupção, fraudes, irregularidades, desvios éticos e de conduta.

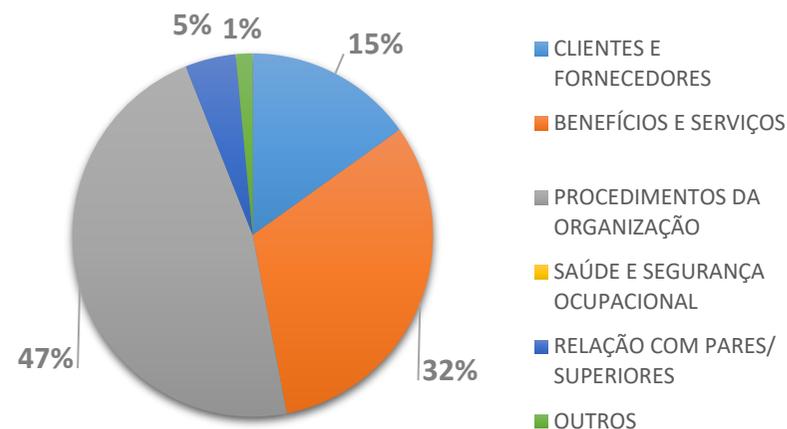


As denúncias sobre supostas infrações disciplinares são encaminhadas à Corregedoria.

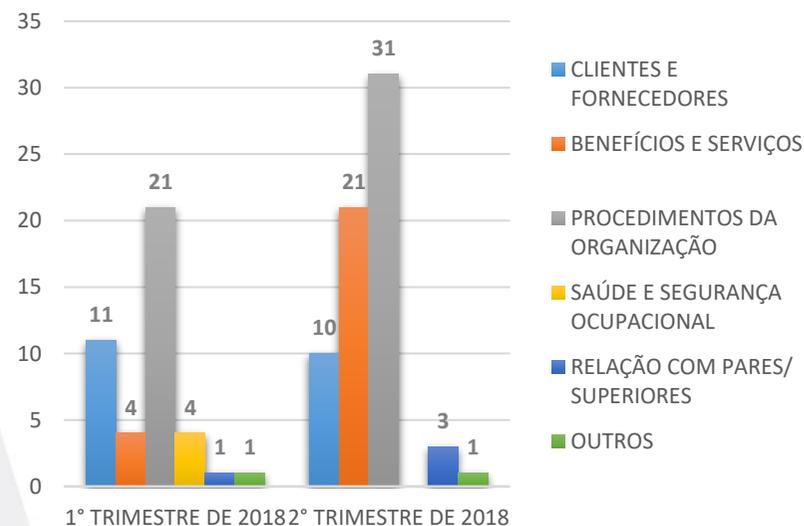
Ao DEGOV são encaminhadas denúncias sobre supostas não conformidades às normas da empresa.

Já à Comissão de Ética são encaminhadas denúncias sobre supostas infrações ao Código de Ética, Conduta e Integridade.

### 3.12 EIXOS



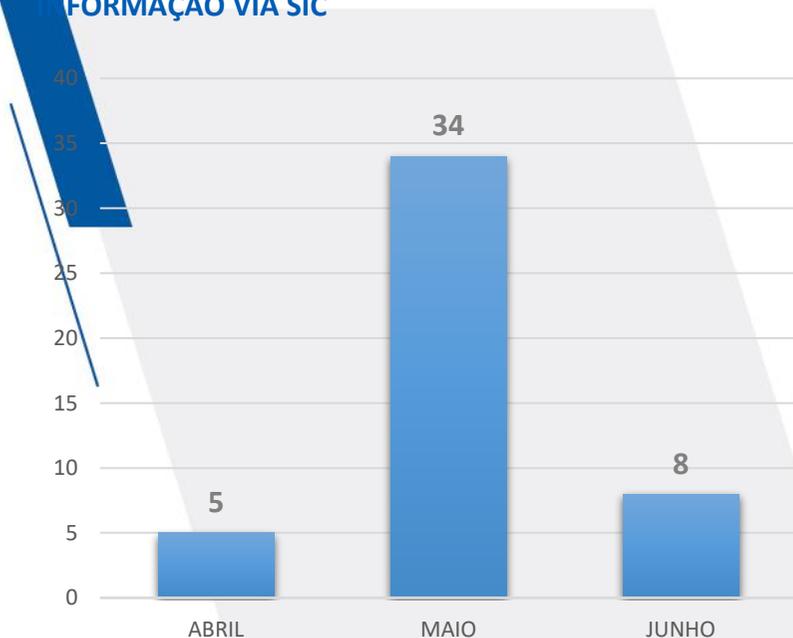
### 3.10 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: EIXOS



#### 4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

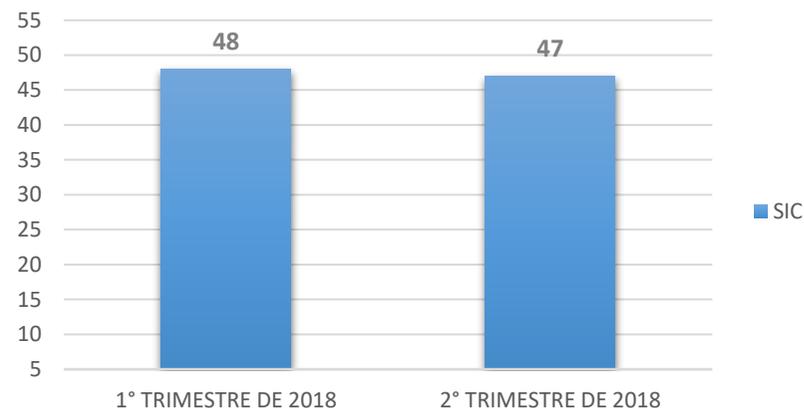
O SIC foi criado para efetivar o direito constitucional dos cidadãos às informações da Administração Pública, incluídas as Estatais. Esta transparência pública foi regulada pela Lei 12.527/2011. Neste trimestre, a Ouvidoria recebeu 48 registros pelo SIC.

##### 4.1 DEMANDA POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO VIA SIC

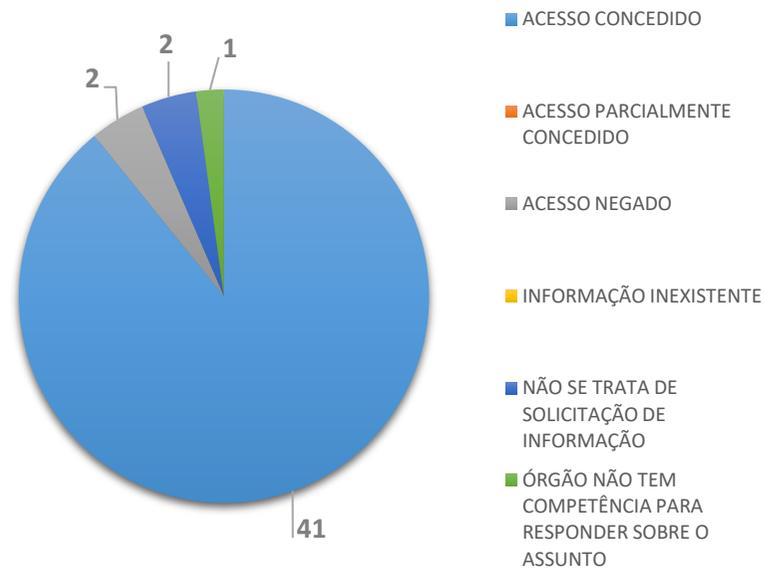


A grande maioria dos pedidos de acesso à informação se referem a processos licitatórios concluídos.

##### 4.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: PROTOCOLOS



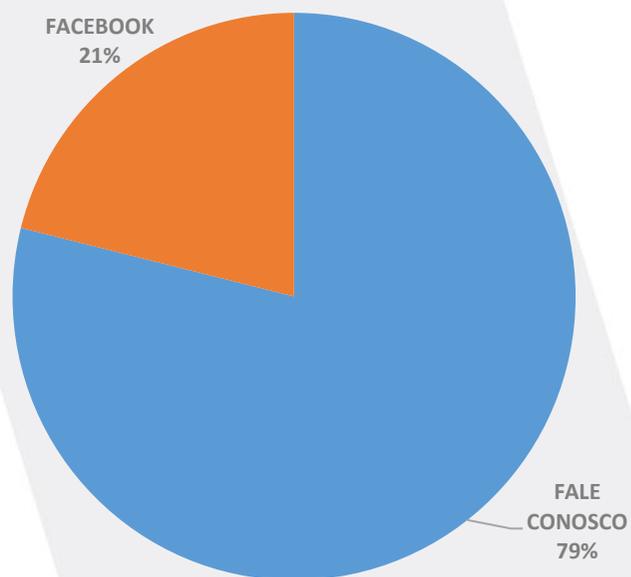
##### 4.3 RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



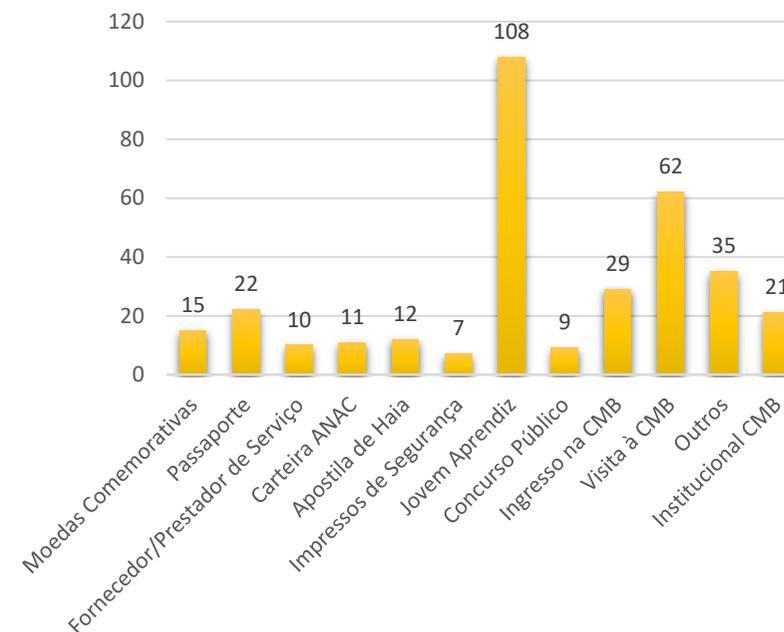
## 5. FALE CONOSCO/ FACEBOOK

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 370 mensagens no 2º trimestre de 2018, enquanto o *Facebook* contabilizou 99 comentários e dúvidas.

### 5.1 DEMANDA POR QUANTIDADE



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



## 6. 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

Curso de Defesa do Usuário e Simplificação



# Ouvidoria da CMB

## **EQUIPE:**

**OUVIDOR:** Jorge Eduardo Vieira Costa

**ANALISTAS DA OUVIDORIA:** Celso Sato e Lucila Prevot

**APOIO ADMINISTRATIVO:** Felipe Ney Lyrio e Bianca Borges Duarte