



Ouvidoria  
da CMB

# RELATÓRIO TRIMESTRAL - 2018

3º Trimestre



CASA DA MOEDA  
DO BRASIL

# SUMÁRIO:

## 1. PALAVRA DO OUVIDOR

## 2. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

2.1. TOTAL POR QUANTIDADE

2.2. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

2.3. DEMANDA POR ORIGEM

2.4. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDA POR ORIGEM

2.5. TIPO DE MANIFESTAÇÃO

2.6. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO

2.7. FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA

2.8. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO

2.9. DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO

2.10. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO

2.11. ÓRGÃOS ACIONADOS

2.11.1 REDE DE INTERGRIDADE

2.12. EIXOS

## 3. OUVIDORIA RESOLVE

3.1 QUANTIDADE DE AÇÕES

3.2 ALGUNS TEMAS DO OUVIDORIA RESOLVE

## 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 pela participação da Ouvidoria no Programa de Capacitação Institucional de Empregados. Coube-nos tratar, por meio de palestra, diversos temas relacionados à Ética, Conduta e Integridade e sua relação com a Ouvidoria.

Na palestra, conseguimos dar aplicabilidade ao item da Norma de Organização da Ouvidoria que aponta a atribuição de “realizar campanhas educativas periódicas sobre condutas dos empregados na empresa e sua relação com a Ouvidoria”. A palestra também serviu para a CMB cumprir o seu dever imposto pelo artigo 9º, §1º, VI da Lei 13.303/2016 que prevê a necessidade das estatais realizarem treinamento anual sobre o Código de Conduta e Integridade.

Este tipo de treinamento realmente é muito importante, pois a prevenção é sempre a melhor forma de atuar para evitar que, por falta de conhecimento, empregados se vejam em situações que conflitam com a ética, conduta e integridade.

No mais, o trimestre de Ouvidoria foi dinâmico, como de costume, tanto no tratamento de demandas quanto o Serviço de Informação ao Cidadão.

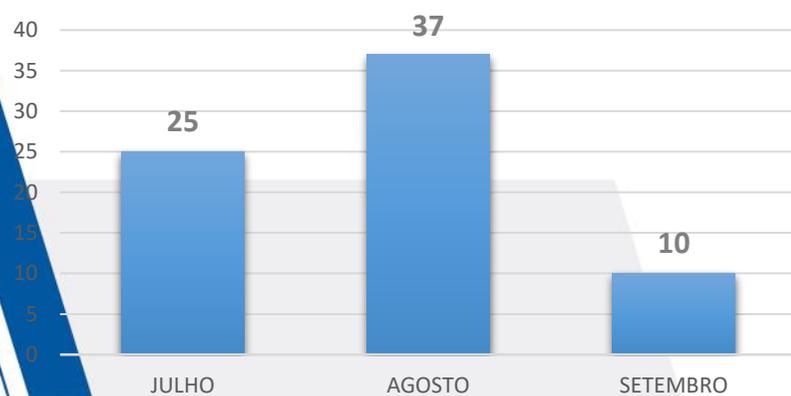
Deve-se destacar a necessidade de treinamento periódico sobre a Lei de Acesso à Informação para os gestores. Os cidadãos, de uma maneira geral, estão utilizando o Serviço de Informação ao Cidadão de forma cada vez mais sofisticada, exigindo que os gestores tenham conhecimento cada vez mais técnico sobre o tratamento, quanto à publicidade, das informações que estejam sob sua gestão.

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.

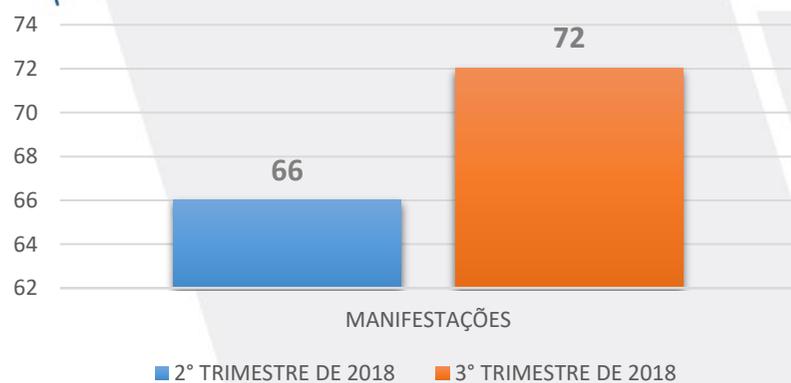


## 2. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

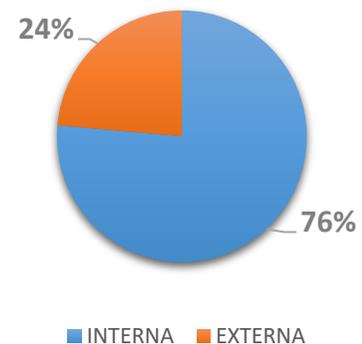
### 2.1 TOTAL POR QUANTIDADE



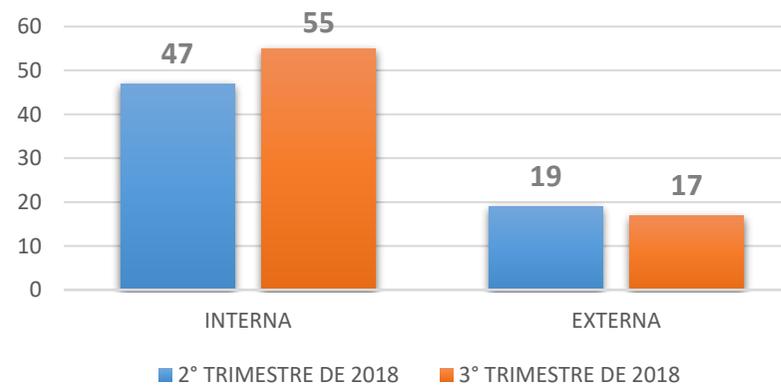
### 2.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



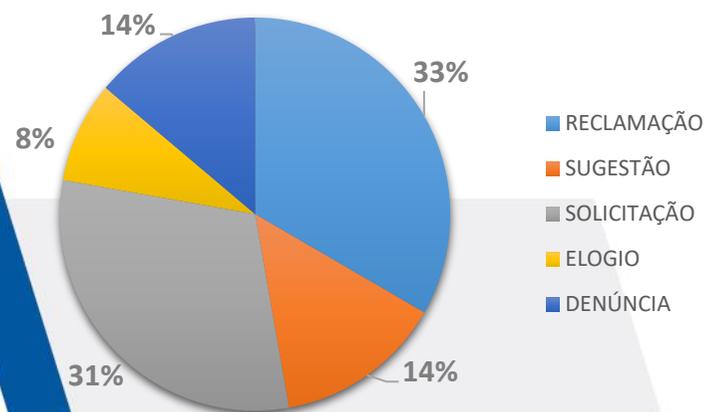
### 2.3 TOTAL POR ORIGEM



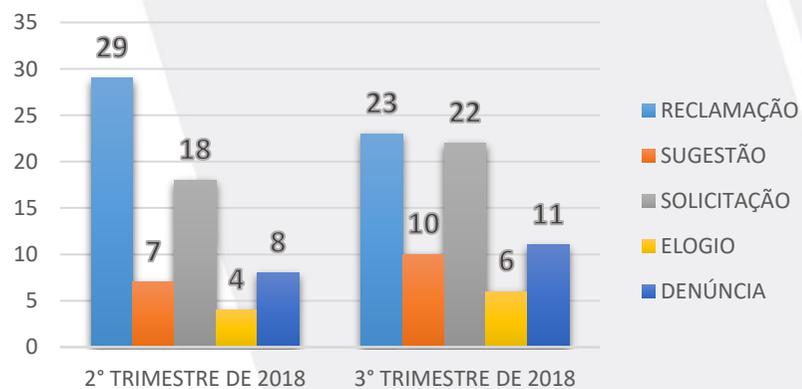
### 2.4 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: ORIGEM



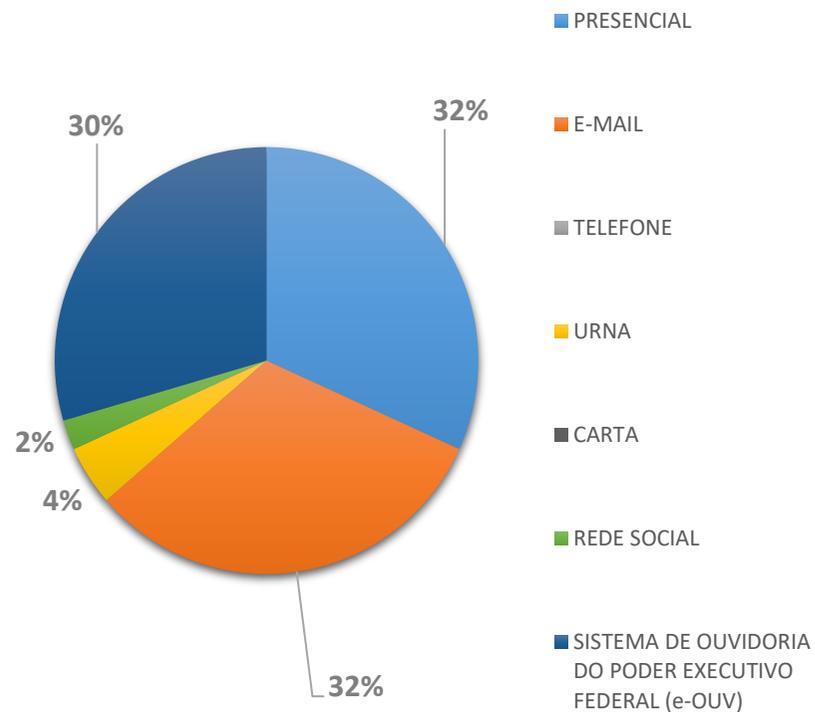
## 2.5 TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



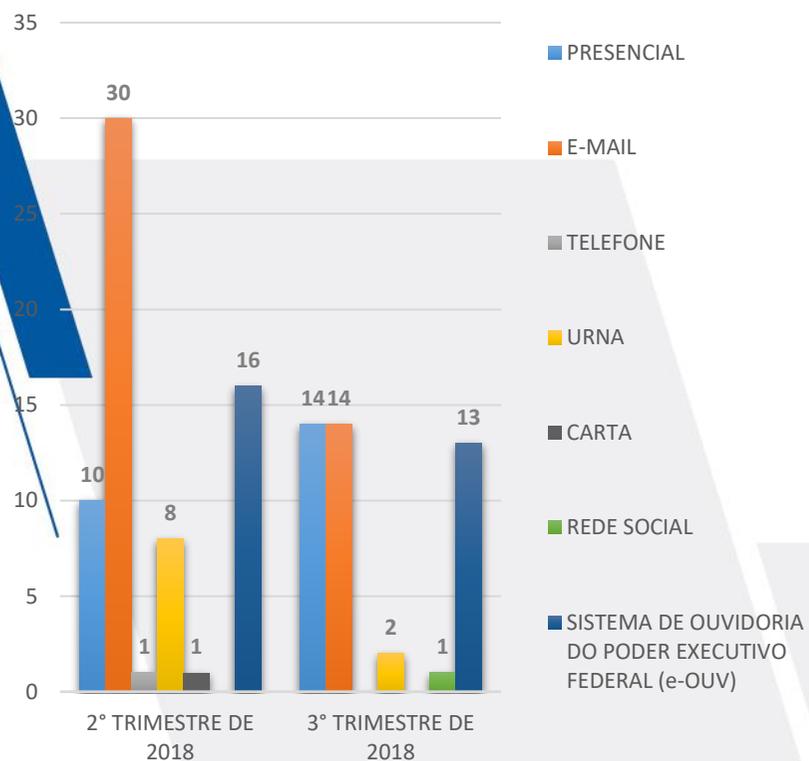
## 2.6 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO



## 2.7 TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



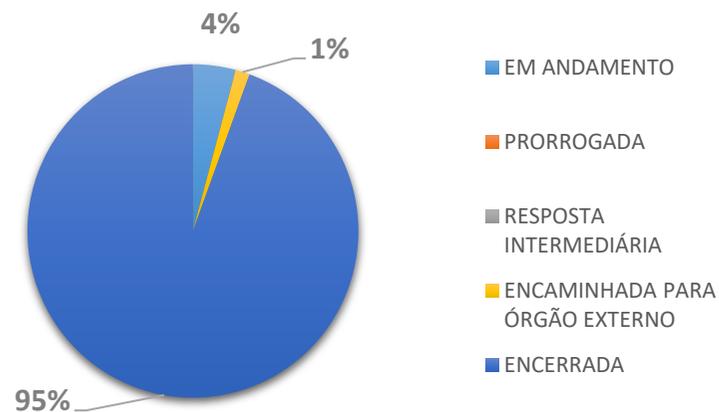
## 2.8 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO



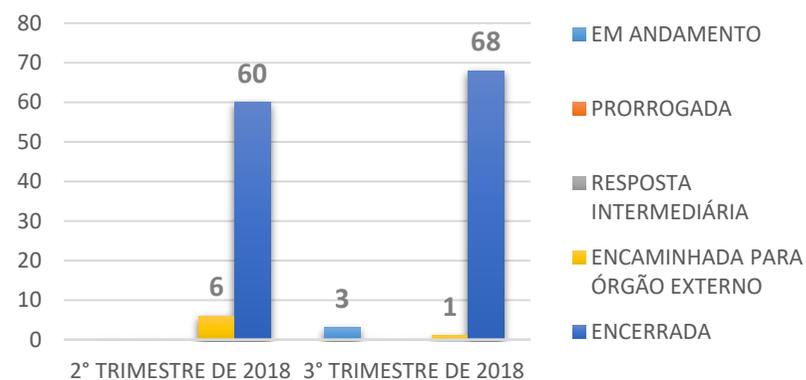
No comparativo com o trimestre anterior, os dados apontam um crescimento na utilização do registro direto pelo demandante no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) como forma de contato com a Ouvidoria.

<sup>1</sup> Atualizado em: 08/10/2018

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

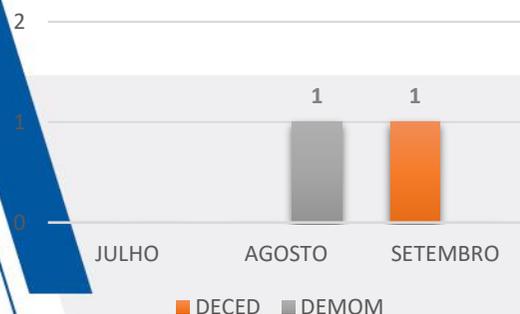


## 2.10 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO

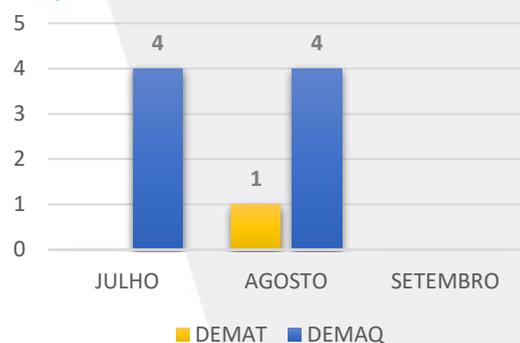


## 2.11 ÓRGÃOS ACIONADOS<sup>2</sup>

### DIOPE



### DIDES



#### Assuntos mais abordados:

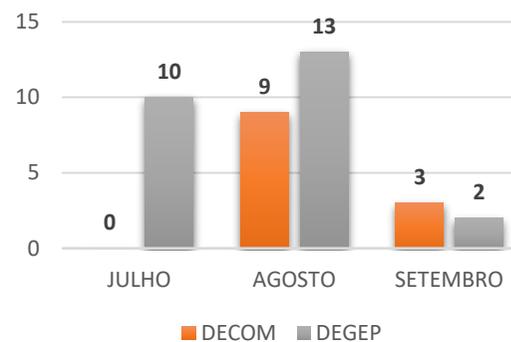
- Reclamação sobre regras para o exame periódico como pontuação para promoção;

- Sugestões sobre sustentabilidade ambiental.

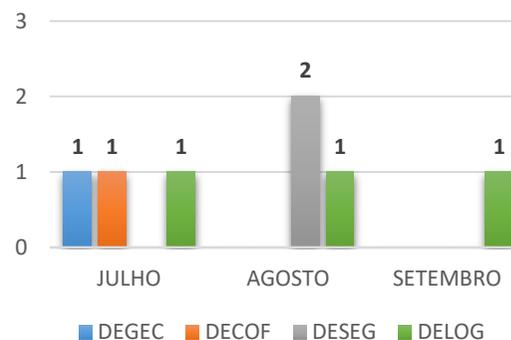
<sup>2</sup> i. O GABIN recebeu 02 manifestações no período;

ii. A Ouvidoria redirecionou 01 registro à Ouvidoria do Banco Central do Brasil (meio circulante/troco)

### DIRIM



### DIGES



#### Assuntos mais abordados:

- Atraso na entrega de produtos gráficos de segurança pela transportadora;

- Reclamações sobre medalha do Clube do Vasco da Gama;

- Elogios ao evento Colecionismo em Movimento 2018;

- Dúvidas sobre emissão de Passaportes;

- Dúvidas sobre falta de previsão para pagamento residual de verbas rescisórias;

- Reclamações e solicitações referentes ao abono social e abono médico;

- Reclamação sobre desconto referente ao Termo de Conciliação do Edital de Promoção 2015/2016.

iii. Demais órgãos acionados estão descritos no item 3.11.1

iv. 01 elogio ao DEGOV

### 2.11.1 REDE DE INTERGRIDADE

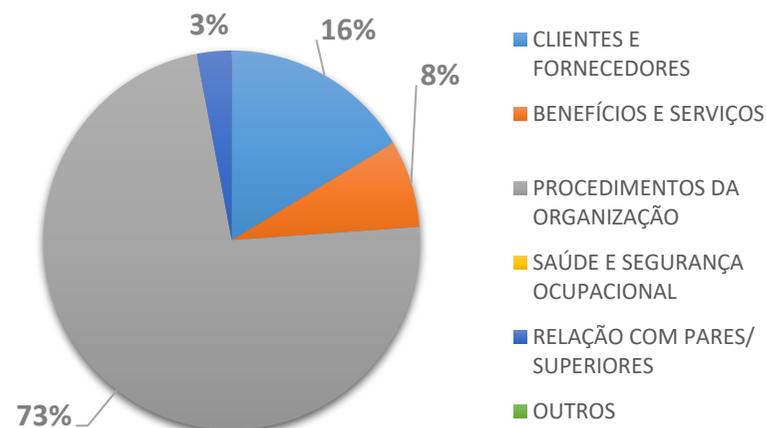
A Rede de Integridade da CMB é composta pela Ouvidoria e demais órgãos de controle interno. A Ouvidoria é o canal receptor da Rede de Integridade da CMB. A Rede é responsável por promover procedimentos internos para prevenir, detectar e remediar práticas de corrupção, fraudes, irregularidades, desvios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



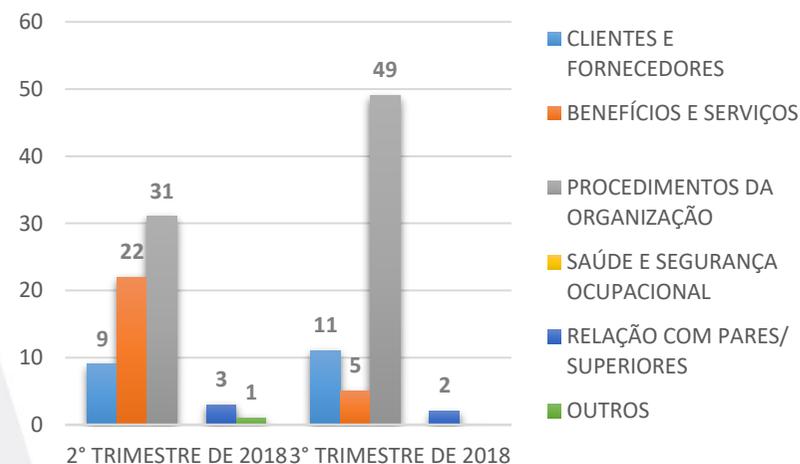
Neste trimestre foram registradas denúncias sobre:

- Conflito entre empregados com eventual descumprimento do Código de Ética, Conduta e Integridade;
- Disfunção de empregados com eventual descumprimento do Regulamento de Pessoal.

### 2.12 EIXOS



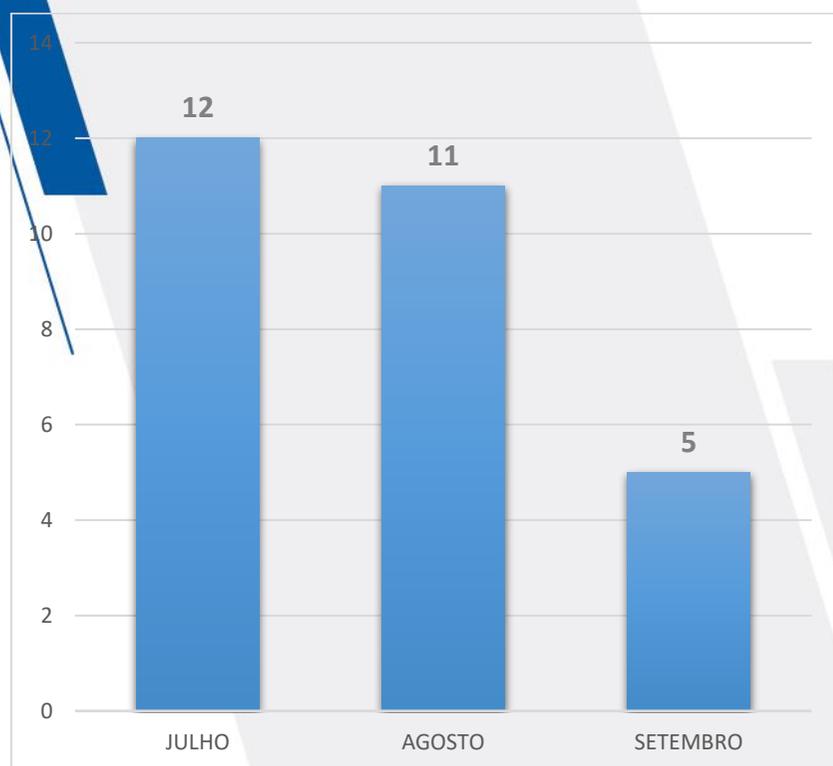
### 2.13 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: EIXOS



### 3. 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



### 3.2 ALGUNS TEMAS DO OUVIDORIA RESOLVE

#### I. QUESTÕES ADMINISTRATIVAS

Foram realizadas orientações e ações sobre desconto referente ao Termo de Conciliação do Edital de Promoção 2015/2016, realocação de empregado, controle de ponto funcional, benefícios, processos administrativos e pagamentos de fornecedores.

#### II. ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO

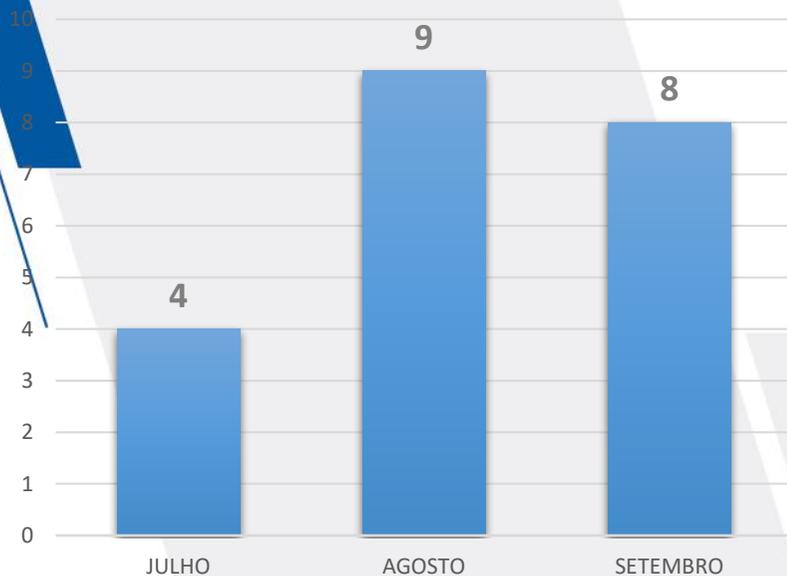
Informações sobre produtos da CMB foram as principais questões trabalhadas neste trimestre.

A Ouvidoria sempre orienta os empregados e os demais cidadãos diante de suas dúvidas, mesmo quando o tema não é de responsabilidade da Casa da Moeda. Neste caso, indicamos o órgão responsável, sugerimos links para consulta e orientamos a melhor forma de contato.

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

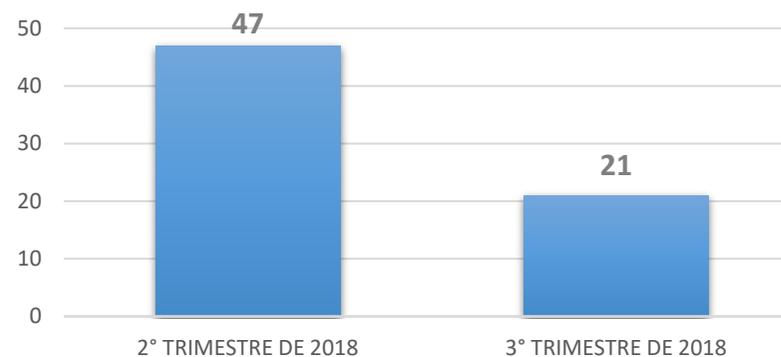
O SIC foi criado para efetivar o direito constitucional dos cidadãos às informações da Administração Pública, incluídas as Estatais. Esta transparência pública foi regulada pela Lei 12.527/2011. Neste trimestre, a Ouvidoria recebeu 21 registros pelo SIC.

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

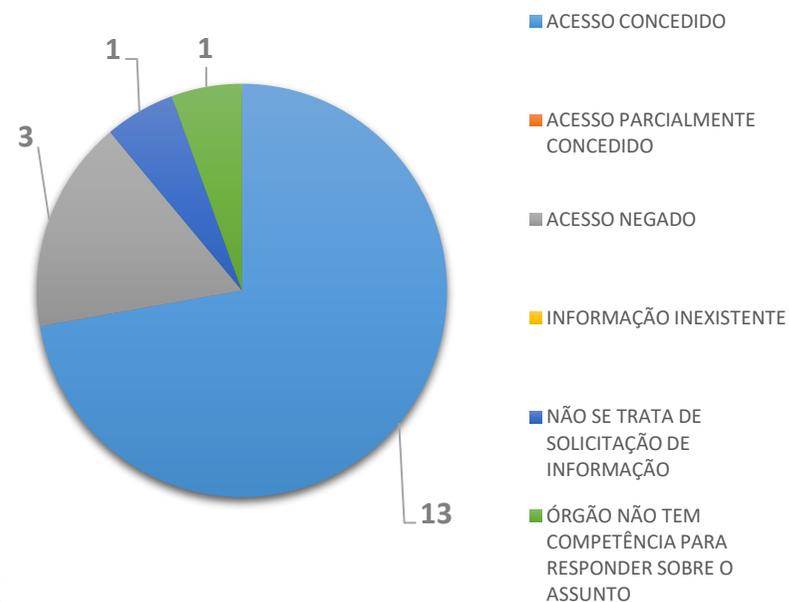


Com a disseminação do SIC como ferramenta de acesso à informação da Administração Pública, a CMB vem recebendo pedidos cada vez mais elaborados de acesso à informação. Para manter a eficiência desta ferramenta, é muito importante que todos os gestores possuam capacitação sobre a Lei de Acesso à Informação.

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



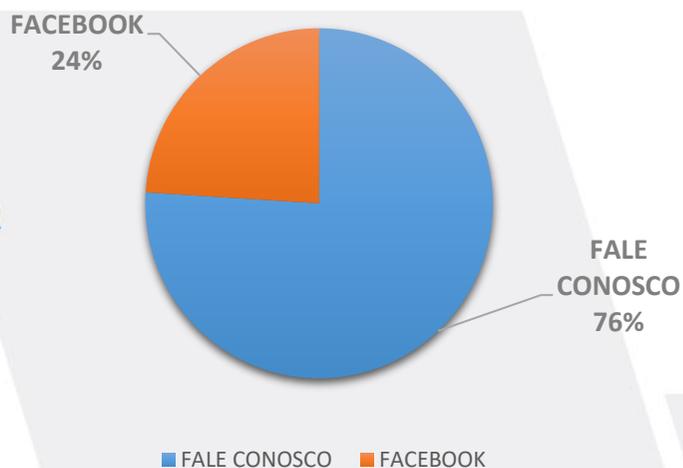
#### 4.3 RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



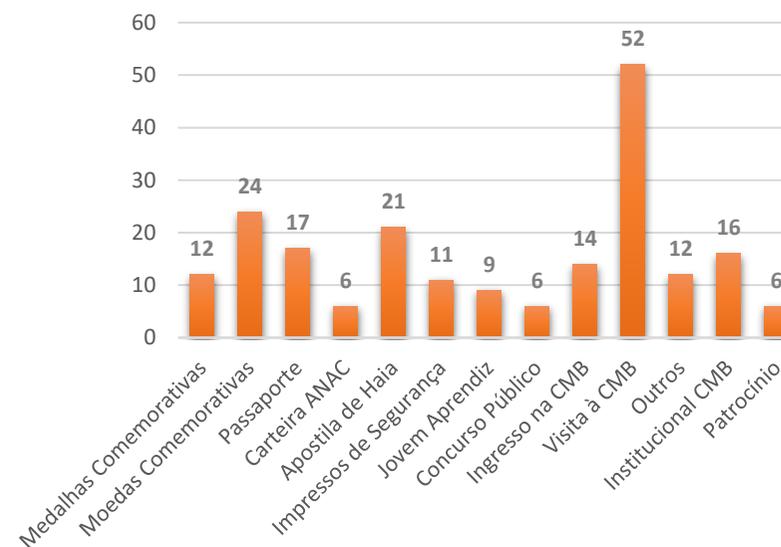
## 5. FALE CONOSCO/ FACEBOOK

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 247 mensagens no 3º trimestre de 2018, enquanto o *Facebook* contabilizou 78 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 o seguinte treinamento, promovidos por Órgãos Públicos Federais e sem custo de inscrição para a CMB:

Curso de atualização sobre a Lei de Acesso à Informação: promovido pela NUCLEP em parceria com a Controladora-Geral da União.



# 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



**CASA DA MOEDA  
DO BRASIL**