



Ouvidoria
da CMB

RELATÓRIO TRIMESTRAL - 2019

2º 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 SUGESTÃO DE REDUÇÃO DE CUSTOS

2.11.2 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



PALAVRA DO OUVIDOR:

O 2º trimestre foi marcado pela grande procura à Ouvidoria para resolução de demandas de baixa complexidade. Estas demandas são tratadas pelo nosso serviço de “Ouvidoria Resolve”.

Trata-se de uma modalidade de atuação da Ouvidoria em questões de solução simples e rápida. Utilizamos tal técnica quando alguém procura a Ouvidoria com demanda de baixa complexidade e realizamos uma espécie de mediação objetiva com as áreas solucionadoras. Esta ação costuma ter grande êxito, evitando a procrastinação da resolução destas questões. Ao resolver tais demandas com celeridade e eficácia, todos saem ganhando: o empregado (ou cidadão), 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. Seus dados estatísticos podem ser observados no presente relatório.

Um pilar fundamental para a celeridade e eficiência do “Ouvidoria Resolve” é o fato de todas as demandas da Ouvidoria serem tratadas por meio digital. Isto rompe a tradicional burocracia de trâmite documental. Por mais que determinadas mediações aconteçam de forma presencial, o envio das demandas sempre ocorre de maneira digital, garantindo celeridade.

Aliás, é bom lembrar que a Ouvidoria é pioneira na digitalização de sua atividade fim. Desde sua criação, em 2012, a forma de encaminhamento e tratamento das demandas da Ouvidoria se dá por meio eletrônico. Isto permite que possamos concentrar todos os nossos esforços na atividade fim.

Nesta linha, podemos constatar no presente relatório a consolidação da forma eletrônica como o principal meio de contato com a Ouvidoria. Esta forma aumenta a segurança e dinamismo das demandas, porém há um ponto que merece atenção: quando o cidadão (ou empregado) realiza sua demanda diretamente no sistema e-Ouv, deve ter o cuidado de expor o máximo de detalhes possível, principalmente quando a realiza de forma anônima. Algumas manifestações tiveram seu tratamento pela Ouvidoria prejudicado por não conter indícios mínimos de relevância, materialidade e autoria. Por ser anônima, não temos meios de contatar o manifestante para colher mais informações.

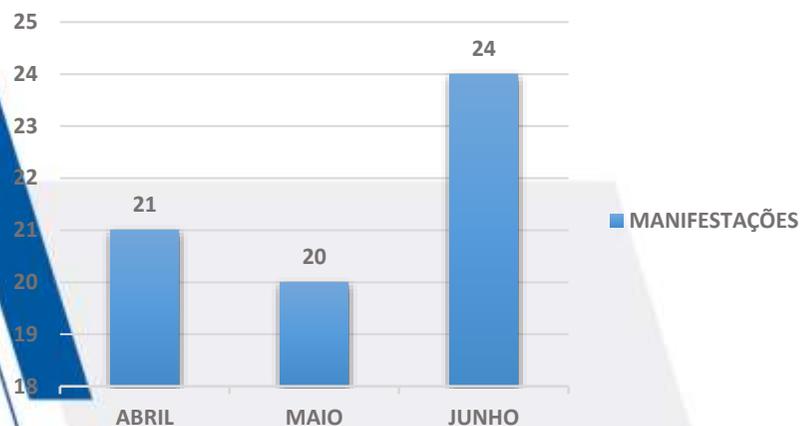
Também devemos destacar a sempre necessária atenção dos gestores quanto aos pedidos de informações dos cidadãos via Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, que realiza a efetivação da Lei de Acesso à Informação. Os cidadãos têm utilizado o SIC de maneira cada vez mais sofisticada, o que exige preparo dos gestores para atendimento destes pedidos.

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.

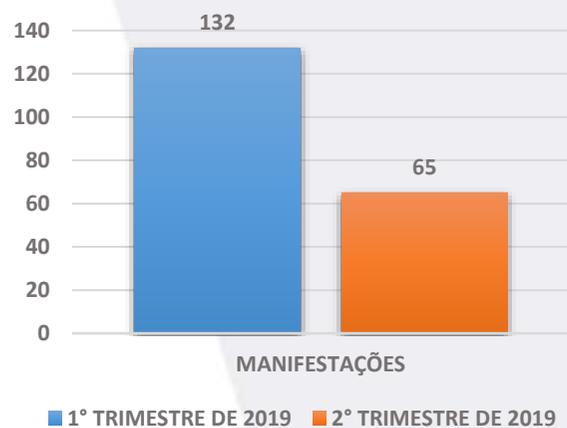


2. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

2.1 TOTAL POR QUANTIDADE



2.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

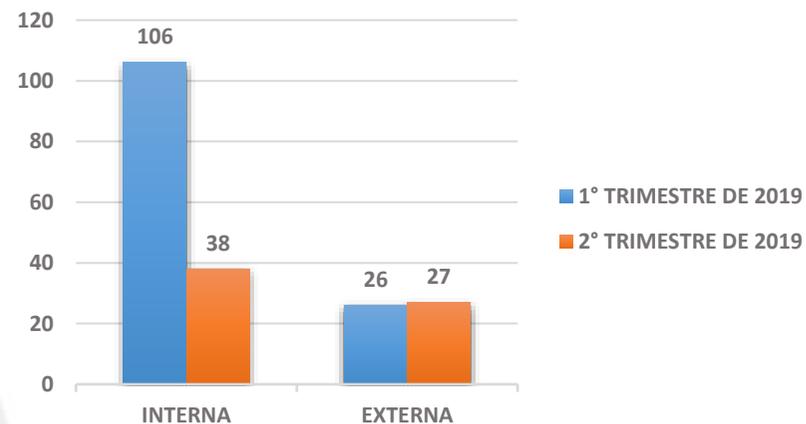


A alta do 1º trimestre se deu em razão das sugestões na campanha de redução de despesas.

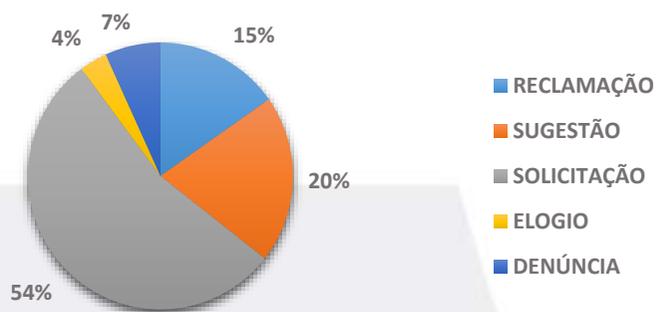
2.3 TOTAL POR ORIGEM



2.4 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: ORIGEM



2.5 TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



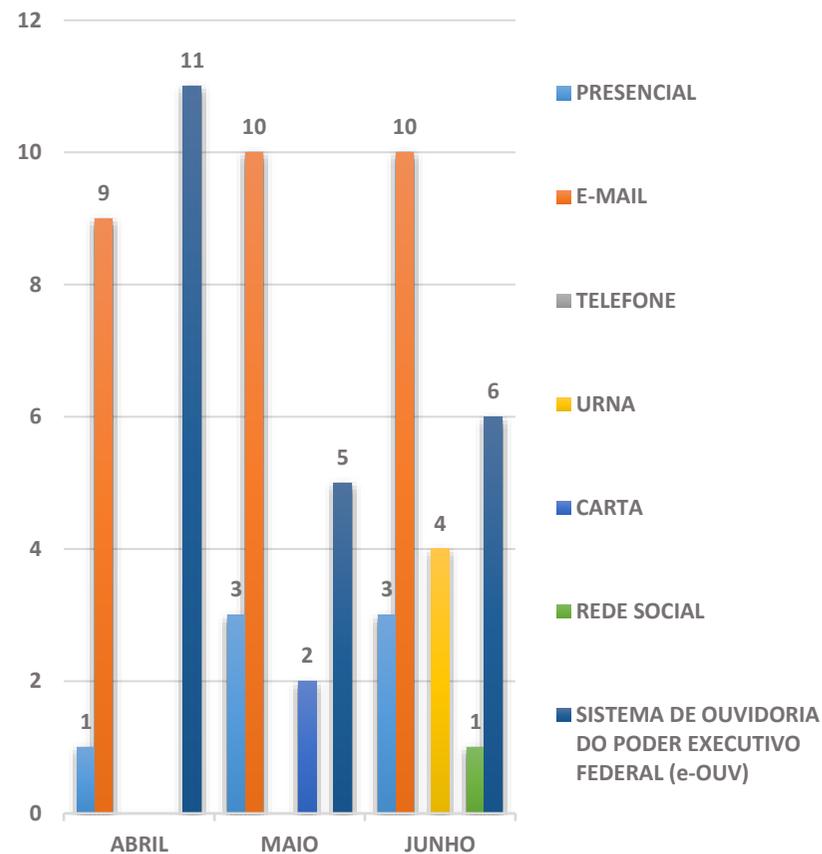
2.6 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO¹



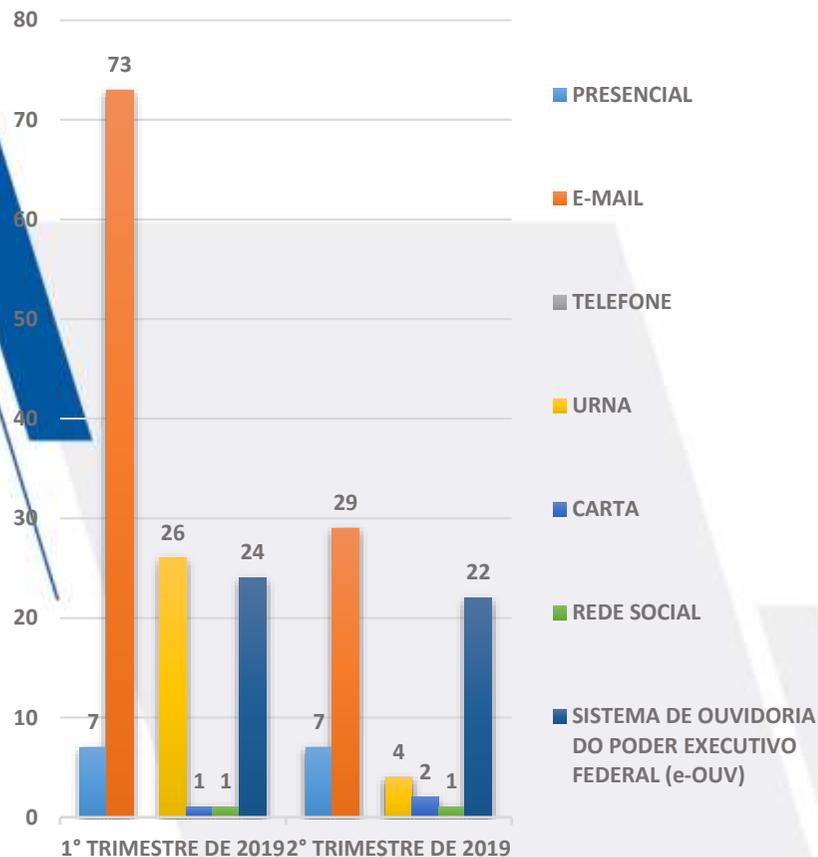
Neste trimestre, 6 manifestações permaneceram apenas como Comunicação. Comunicação é a manifestação anônima registrada diretamente pelo manifestante no sistema e-Ouv, sem indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, conforme art. 16, §2º, IN OGU 05/2018.

¹ Cabe mencionar que das 4 denúncias registradas no trimestre, 3 denúncias foram redirecionadas à Ouvidoria do Departamento de Polícia Federal, por se tratarem de denúncias sobre falsificação de cédulas e Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM).

2.7 TOTAL POR FORMAS DE CONTATO

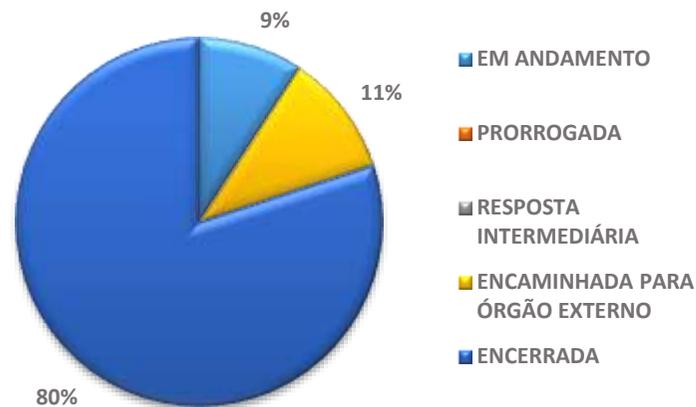


2.8 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO



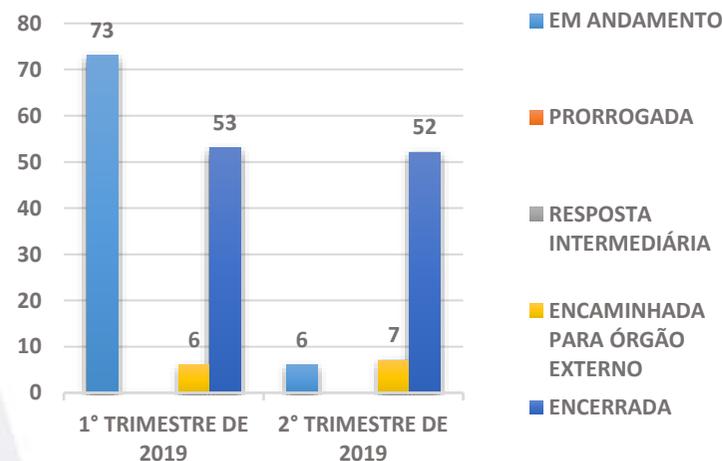
A forma eletrônica de recebimento de demandas na Ouvidoria tem posição de destaque se comparada às demais formas de contato, sendo considerada o modo mais seguro e dinâmico. Por sua vez, a redução de manifestações via e-mail em relação ao trimestre anterior se deve à campanha de sugestões realizada no 1º trimestre.

2.9 TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO



Os registros em andamento são referentes ao mês de junho e estão em tratamento nas áreas dentro do prazo regular.

2.10 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO

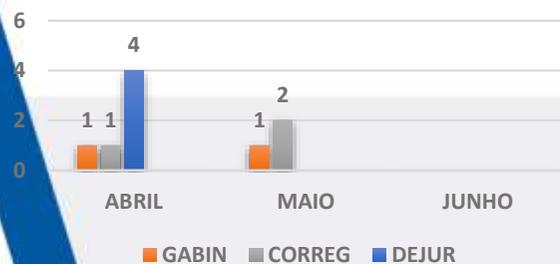


Os registros encaminhados para órgãos externos foram:

- 4 para o Banco Central do Brasil;
- 3 para o Departamento de Polícia Federal.

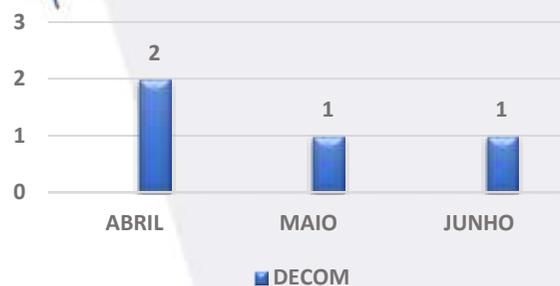
2.11 ÓRGÃOS ACIONADOS²

PRESI



Tema mais abordado: solicitação de vista de processos.

DIRIM



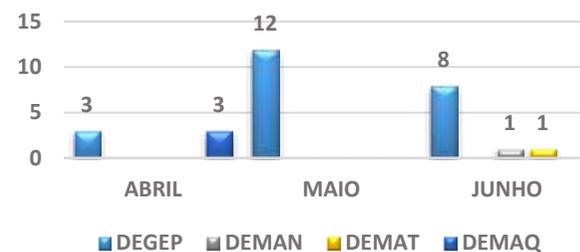
As demandas relacionadas ao DECOM trataram de aquisição de moedas e sugestão de novos negócios.

DIGES



A maioria das demandas se referiram à prestação de serviços aos empregados como transporte e ambulatório.

DIDES



Temas mais abordados: (i) promoção e progressão funcional; (ii) gatos no Parque Industrial.

DIOPE

A única manifestação referente à DIOPE se refere a sugestão de reforma de vestiário e foi esclarecido pela área responsável.

² Informações das outras 14 demandas: 3 redirecionadas para o DPF; 4 redirecionadas para o BACEN; 2 registradas diretamente no e-Ouv como Comunicação, inconsistentes por falta de relevância, autoria e materialidade; 3 redirecionados para o SIC; 2 denúncias reportadas no item 2.11.2.

2.11.2 REDE DE INTEGRIDADE

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.

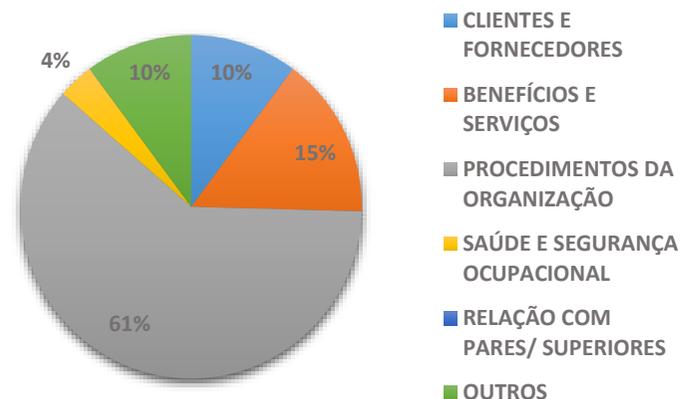


Neste trimestre houve uma única denúncia encaminhada para a Corregedoria e abordava eventual abuso no uso de atestado médico.

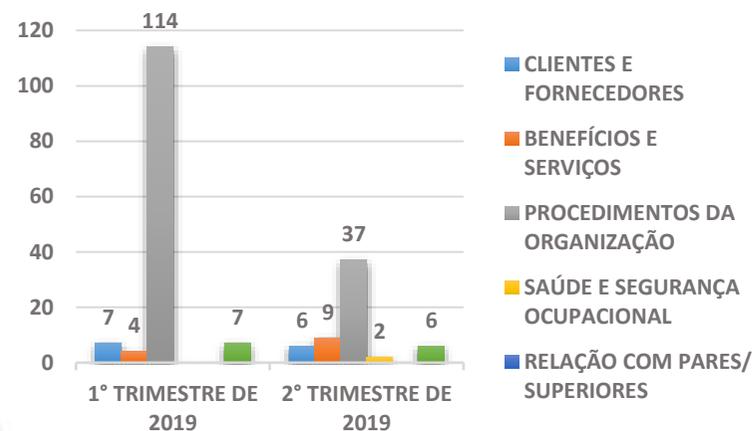
Já para a Auditoria, a denúncia se referia à licitação.

³ Na categoria "outros" há duas manifestações com eixo de Comunicação. Na categoria Procedimentos da Organização há quatro manifestações com o eixo Comunicação.

2.12 EIXOS³



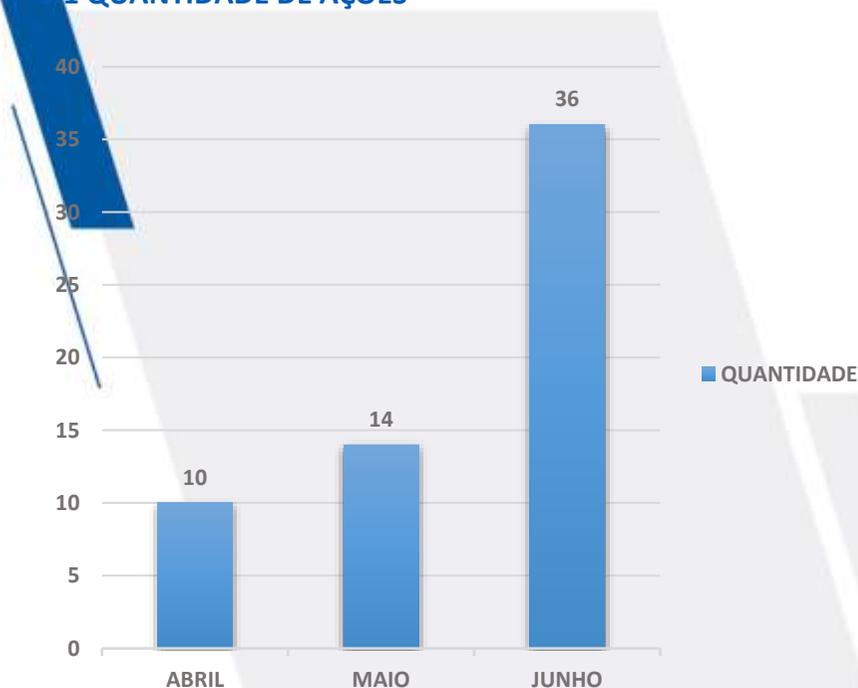
2.13 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: EIXOS



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 abono social e médico, plano de saúde, transporte de empregados, controle da jornada de trabalho/ roletas e vista e cópia de processo administrativo.

ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO

Informações sobre a documentação funcional de ex-empregados, produtos, orçamento e acompanhamento de processos foram as principais questões trabalhadas neste trimestre cuja origem da demanda foram os cidadãos.

A Ouvidoria possibilita que o cidadão possa realizar a participação social na administração pública, sendo um canal direto para obtenção de informações e esclarecimento de dúvidas.

Quanto ao público interno, sempre buscamos mostrar qual o caminho administrativo mais adequado para a busca de informações, soluções de problemas e apresentação de requerimentos.

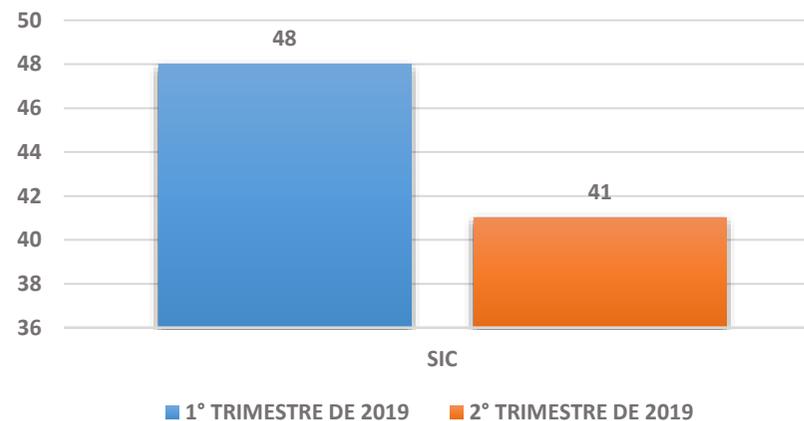
4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

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



4.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: PROTOCOLOS



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.

4.3 RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO⁴

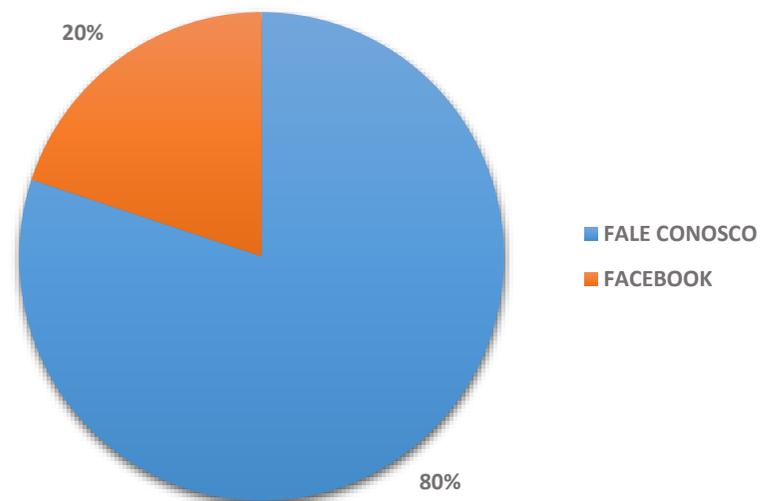


⁴Apenas 2 protocolos e-Sic continuam em andamento e se encontram dentro do prazo de atendimento.

5. FALE CONOSCO/ FACEBOOK

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 177 mensagens no 2º trimestre de 2019, enquanto o *Facebook* contabilizou 44 mensagens.

5.1 DEMANDA POR QUANTIDADE



5.2 O QUE FALA O CIDADÃO (ASSUNTOS MAIS ABORDADOS NO FALE CONOSCO E FACEBOOK)



6. CURSOS E TREINAMENTOS

Participação na 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação, promovido pela Ouvidoria-Geral da União - Controladoria-Geral da União, na cidade do Rio de Janeiro.

Participação no Programa de Capacitação Gerencial/IBMEC, promovido pelo Departamento de Gestão de Pessoas.



Ouvidoria da CMB

EQUIPE:

OUVIDOR: Jorge Eduardo Vieira Costa

ANALISTAS DA OUVIDORIA: Celso Sato e Lucila Prevot

APOIO ADMINISTRATIVO: Bianca Duarte Quirino



**CASA DA MOEDA
DO BRASIL**