



Ouvidoria
da CMB

RELATÓRIO TRIMESTRAL - 2019

3º Trimestre



CASA DA MOEDA
DO BRASIL

SUMÁRIO:

1. PALAVRA DO OUVIDOR

2. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL – Fala.BR

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 3º trimestre foi marcado por diversas mudanças na CMB, seja pela mudança da Diretoria Executiva, dos Conselheiros, da implantação do plano de demissão voluntária – PDV, entre outras, com grande repercussão na estrutura. Diante deste cenário, foi notória a quantidade de registros no sistema Fala.BR para tratar dos mais variados assuntos, sendo o Departamento de Pessoas - DEGEP o órgão interno mais demandado neste período, considerando que grande parte das mudanças diz respeito a relações de trabalho.

Todas as manifestações recebidas na Ouvidoria foram devidamente respondidas dentro do prazo, sendo a modalidade digital cada vez mais consolidada como meio de comunicação.

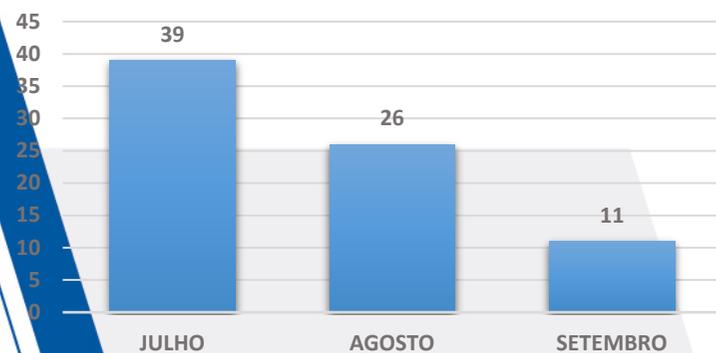
No que se refere ao acesso à informação, a CMB vem recebendo pedidos cada vez mais elaborados com a disseminação do SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, como ferramenta de acesso à informação da Administração Pública, o que demanda da CMB maior expertise para tratar as demandas do cidadão.

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 – Fala.BR

2.1 TOTAL POR QUANTIDADE

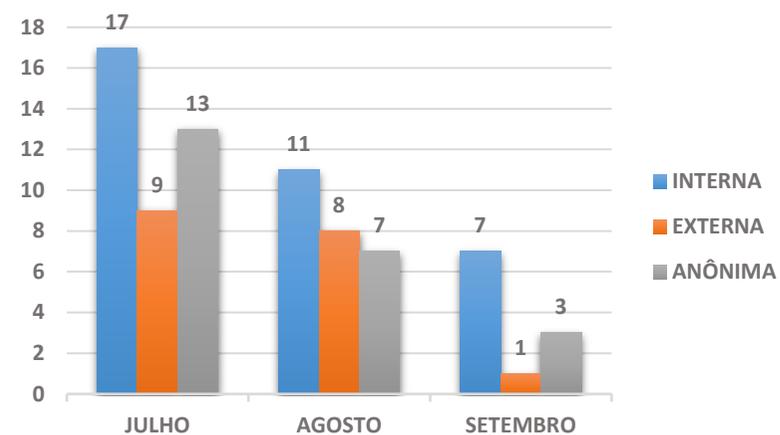


2.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

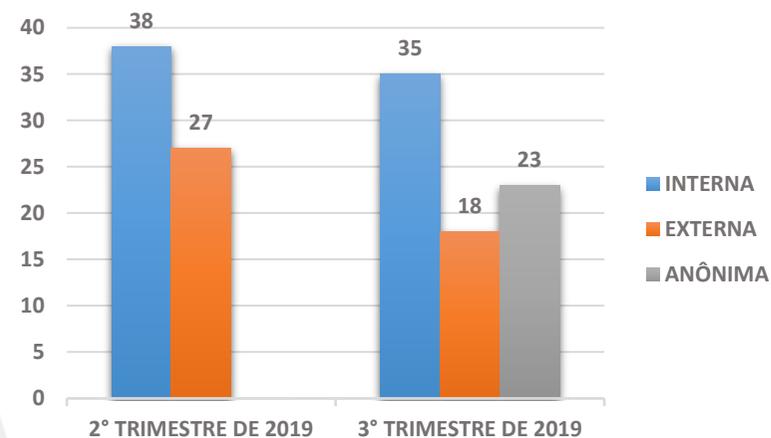


¹ Origem interna é relacionada as manifestações dos empregados e externa dos demais cidadãos.

2.3 TOTAL POR ORIGEM¹

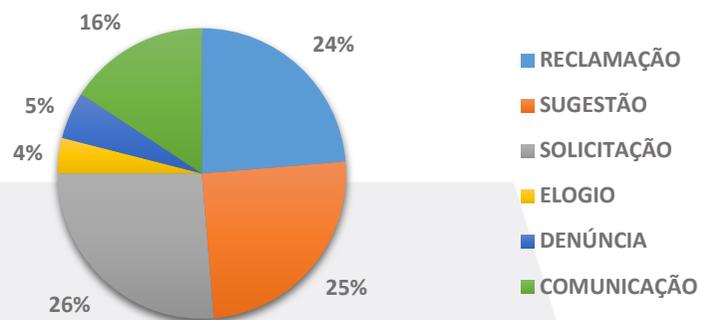


2.4 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: ORIGEM²



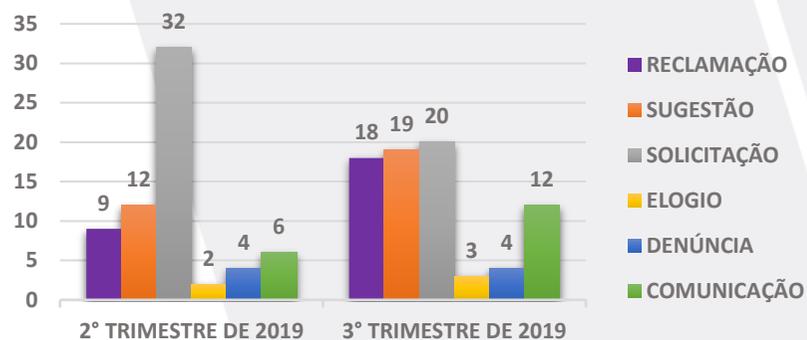
² As demandas anônimas passaram a ser desmembradas das demandas externas a partir do 3º trimestre do ano corrente.

2.5 TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO³



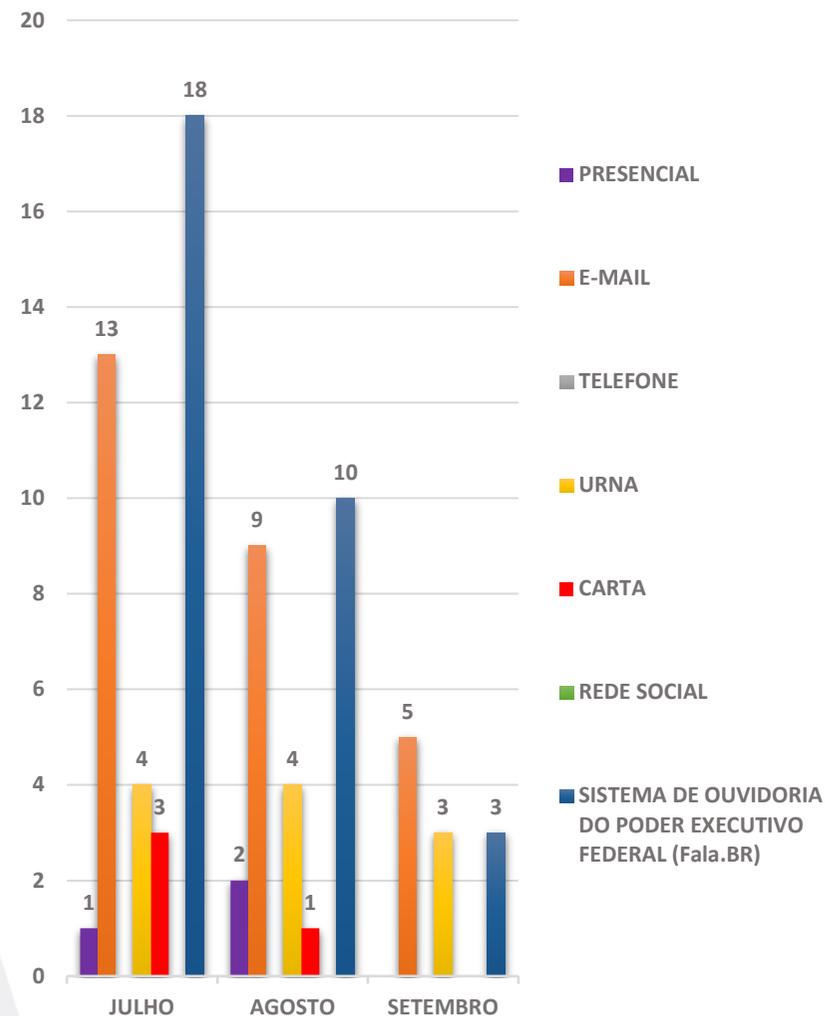
Comunicação é a manifestação anônima, registrada diretamente pelo manifestante no sistema Fala.BR, conforme art. 16, §2º, IN OGU 05/2018. Neste trimestre, 12 manifestações foram recebidas como comunicação.

2.6 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO



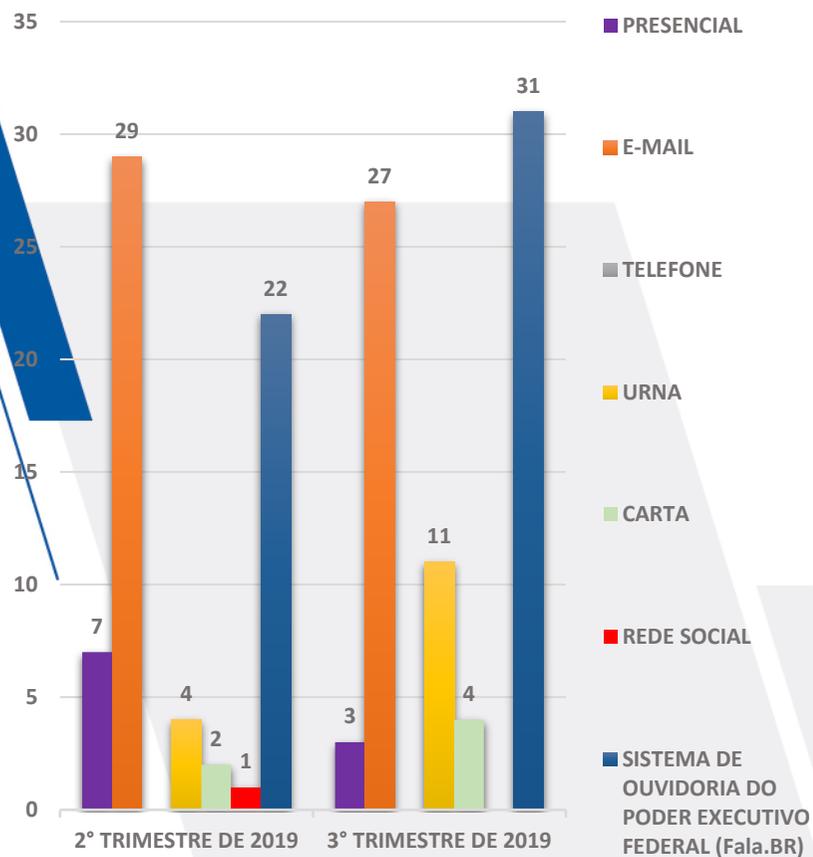
³ As sugestões neste trimestre foram sobre produtos a serem desenvolvidos pela CMB, relações funcionais e contato com o INSS para aumentar o número de adesões ao Programa de Demissão

2.7 TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



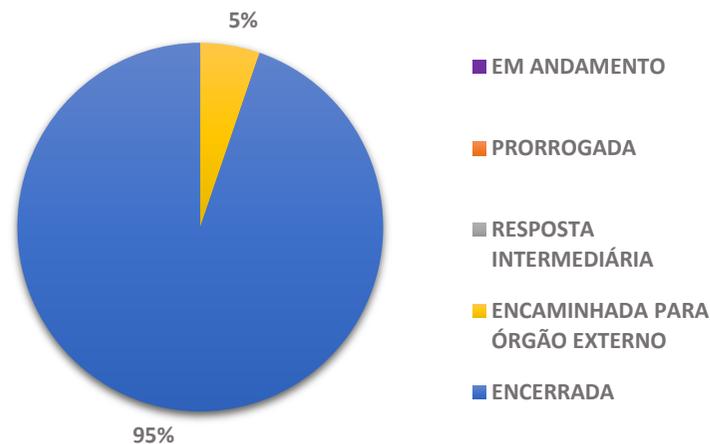
Voluntária (PDV). Ainda sobre o tema, cabe mencionar que as 3 denúncias registradas no trimestre foram acolhidas pela Corregedoria da CMB.

2.8 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO



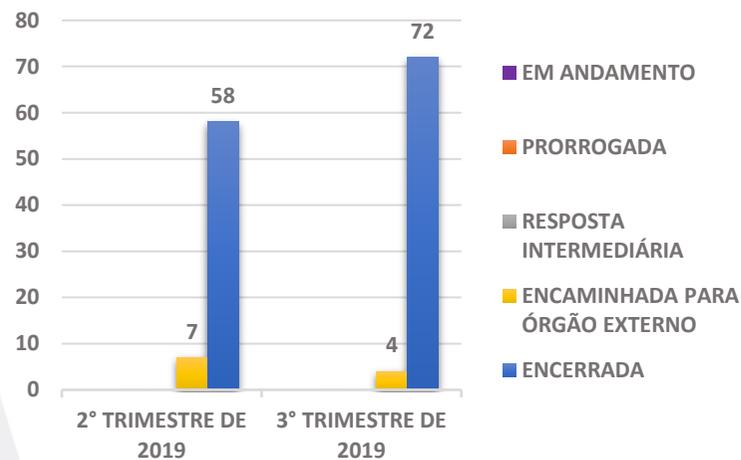
A forma eletrônica de recebimento de demandas na Ouvidoria tem posição de destaque se comparada às demais formas de contato, sendo considerada o modo mais seguro e dinâmico.

2.9 TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO



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

2.10 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO

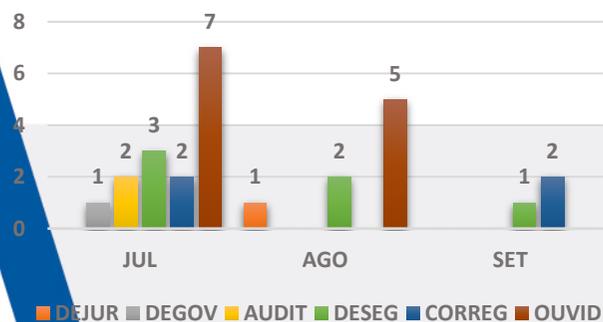


Os registros encaminhados para órgãos externos neste trimestre foram:

- a) 3 para o Banco Central do Brasil;
- b) 1 para o Ministério da Economia.

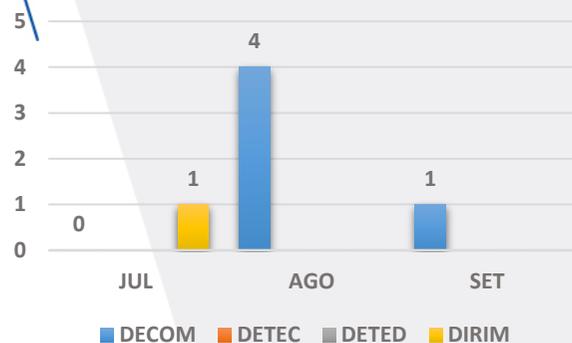
2.11 ÓRGÃOS ACIONADOS⁴

DICOP



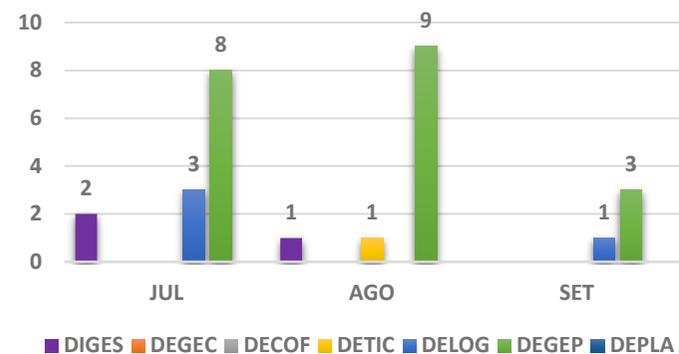
Tema mais abordado: sugestões de redução de custos e comunicações sobre possíveis irregularidades.

DIRIM



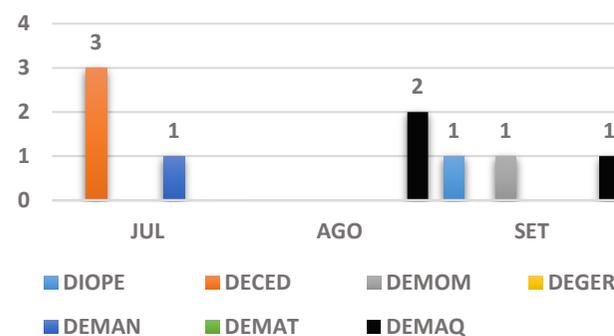
As reclamações sobre venda de medalhas foram os temas mais abordados.

DIGES



A maioria das demandas referiram-se à benefícios de empregados (plano de saúde), descontos em contracheque e compensação de horas-extras.

DIOPE



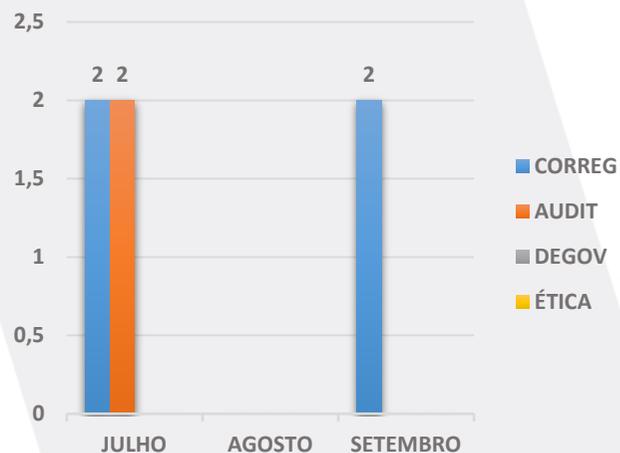
Temas abordados: a proliferação de gatos e pedidos de manutenção nas áreas.

⁴ Houve uma demanda encaminhada para a extinta Diretoria de Desenvolvimento (DIDES); quatro demandas foram encaminhadas para outros órgãos (3 para o BACEN e 1 para o Ministério da

Economia) e duas demandas foram encerradas por falta de consistência que permitisse o tratamento por esta Ouvidoria.

2.11.2 REDE DE INTEGRIDADE⁵

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.

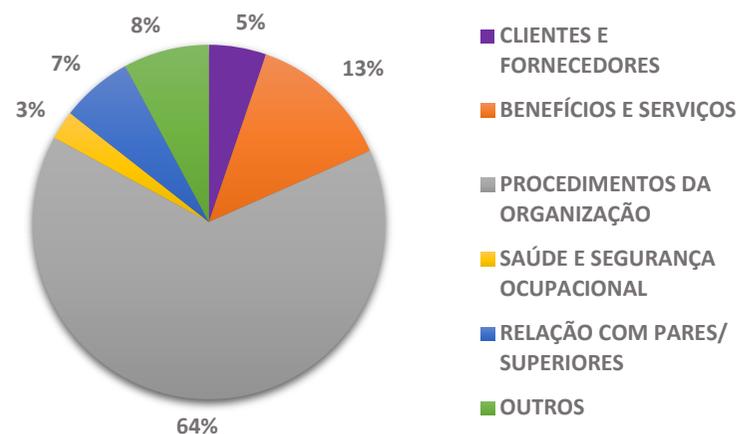


Neste trimestre, quatro denúncias encaminhadas para a Corregedoria versam sobre possível violação ao Regulamento de Pessoal da CMB.

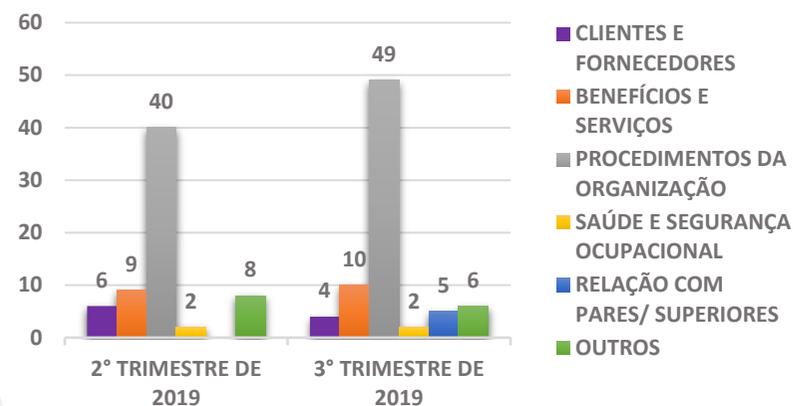
Das 12 comunicações registradas no período, uma comunicação referente aos procedimentos de concessão de adicionais trabalhistas, com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade foram enviadas à Auditoria.

⁵ Em que pese o registro de duas comunicações de irregularidade terem sido enviadas para tratamento da Auditoria, trata-se apenas de uma, uma vez que o protocolo foi aberto em duplicidade.

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 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.

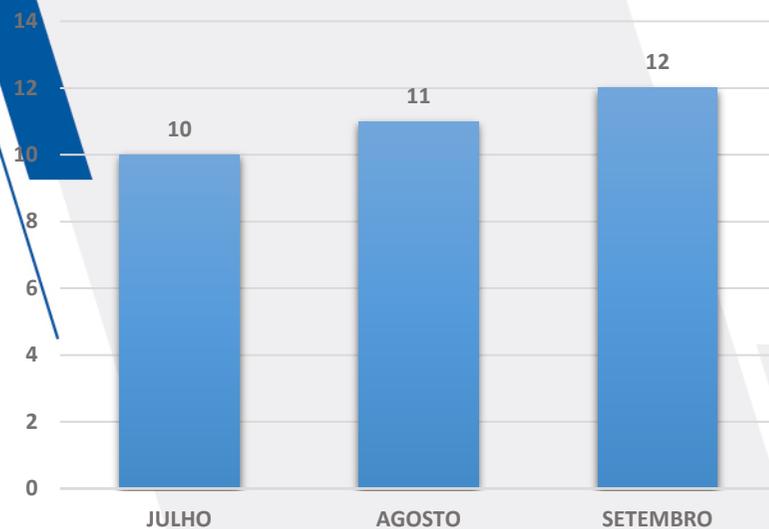
A Ouvidoria possibilita que o cidadão possa realizar a participação social na administração pública, sendo um canal direto para obtenção de informações e esclarecimento de dúvidas.

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.

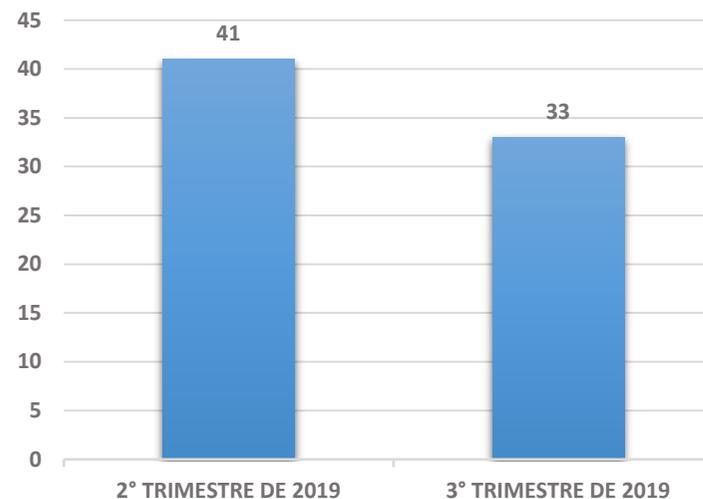
4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

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 33 registros pelo SIC.

4.1 DEMANDA POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO VIA SIC

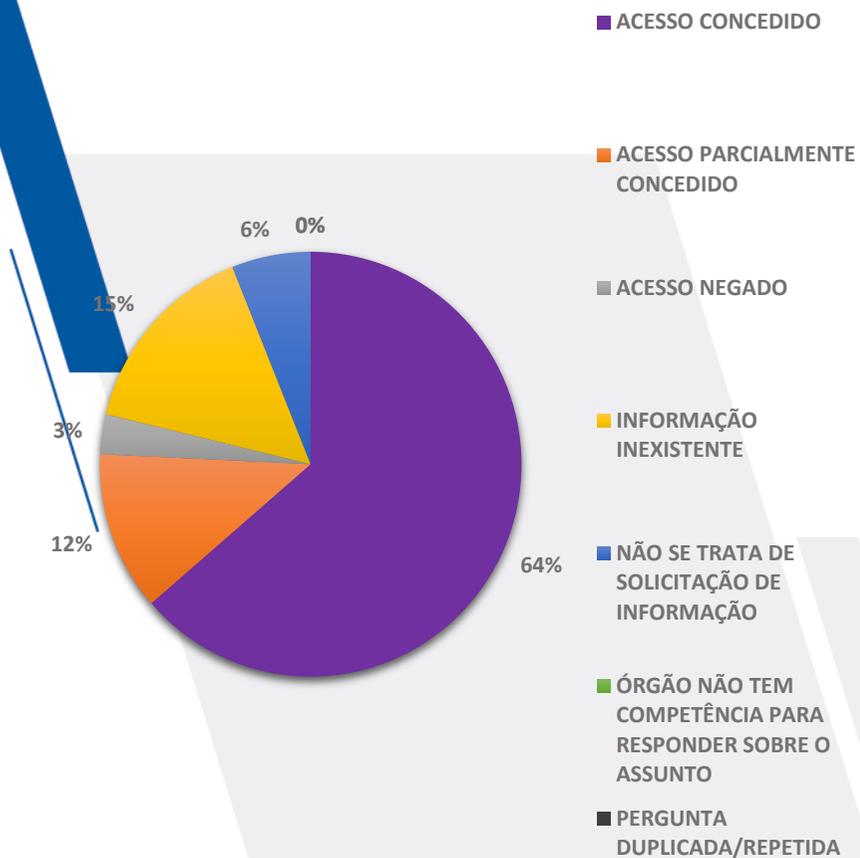


4.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTEIOR: PROTOCOLOS



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 INFORMAÇÃO⁶

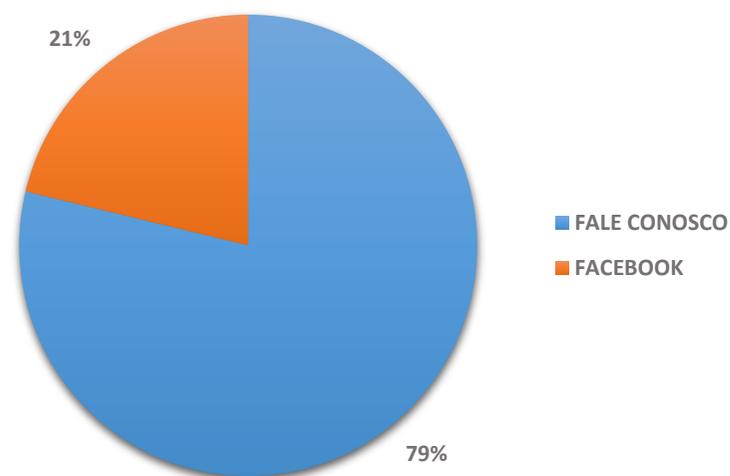


⁶ Quatro protocolos e-Sic continuam em andamento e se encontram dentro do prazo de atendimento.

5. FALE CONOSCO/ FACEBOOK⁷

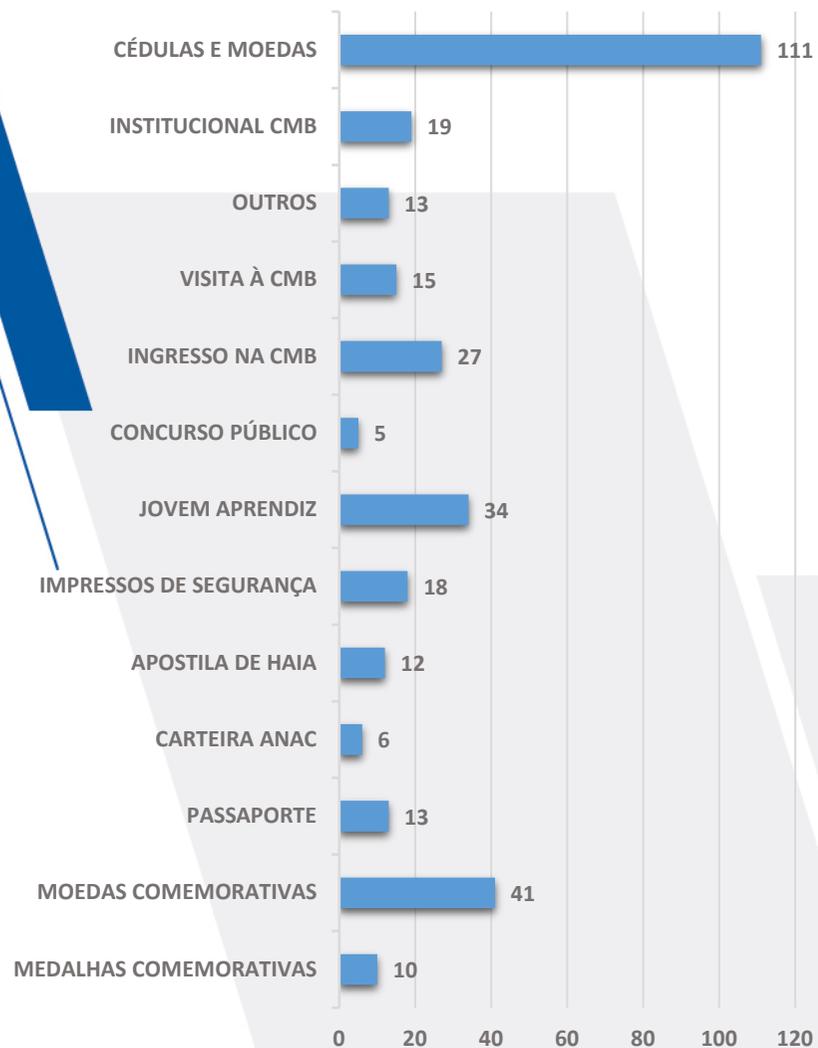
O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 278 mensagens no 3º trimestre de 2019, enquanto o *Facebook* contabilizou 75 mensagens.

5.1 DEMANDA POR QUANTIDADE



⁷ Trata-se de volume expressivo de solicitações que em sua maioria, não tem natureza de Ouvidoria.

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



6. CURSOS E TREINAMENTOS

Neste período não houve participação em treinamentos, contudo, com a alteração da equipe, providenciamos a participação no programa PROFOCO para o próximo trimestre.



Ouvidoria da CMB

EQUIPE:

OUVIDOR: Fabio de Oliveira Ferreira

ANALISTAS DA OUVIDORIA: Celso Sato, Nara Indira e Lucila Prevot

APOIO ADMINISTRATIVO: Bianca Duarte Quirino.

Quiri



**CASA DA MOEDA
DO BRASIL**