



Ouvidoria
da CMB

RELATÓRIO DE OUVIDORIA ANO 2020



CASA DA MOEDA
DO BRASIL

SUMÁRIO:

1. DEMONSTRATIVO ANUAL – FALA.BR

- 1.1. TOTAL POR QUANTIDADE
- 1.2. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
- 1.3. DEMANDAS ARQUIVADAS/MOTIVOS DE ARQUIVAMENTO
- 1.4. TOTAL POR NATUREZA DA DEMANDA
- 1.5. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR: NATUREZA DA DEMANDA
- 1.6. TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO
- 1.7. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO
- 1.8. TOTAL POR FORMAS DE CONTATO
- 1.9. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO
- 1.10. TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO
- 1.11. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO
- 1.12. TOTAL DE DEMANDAS POR EIXOS
- 1.13. COMPARATIVO: TIPOS DE MANIFESTAÇÃO X EIXOS
- 1.14. TOTAL DE DEMANDAS POR ASSUNTO
- 1.15. COMPARATIVO: ASSUNTOS X TIPO DE MANIFESTAÇÃO
- 1.16. ÓRGÃOS ACIONADOS
- 1.17. REDE DE INTEGRIDADE

2. OUVIDORIA RESOLVE

- 3.1. QUANTIDADE DE AÇÕES
- 3.2. ALGUNS TEMAS DO OUVIDORIA RESOLVE

3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

- 4.1. DEMANDA POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO VIA SIC
- 4.2. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR: PROTOCOLOS
- 4.3. RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

4. FALE CONOSCO

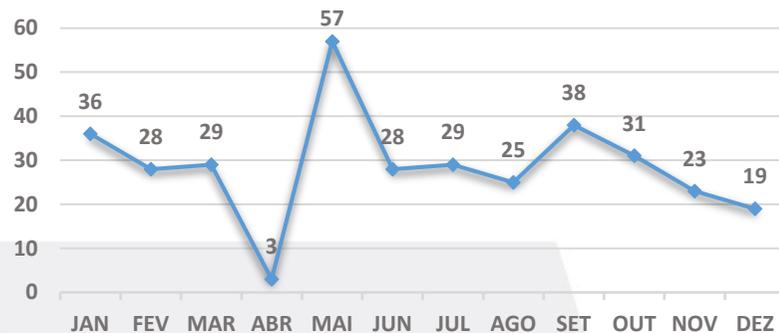
- 5.1. DEMANDA POR QUANTIDADE
- 5.2. O QUE FALA O CIDADÃO

5. CURSOS E TREINAMENTOS



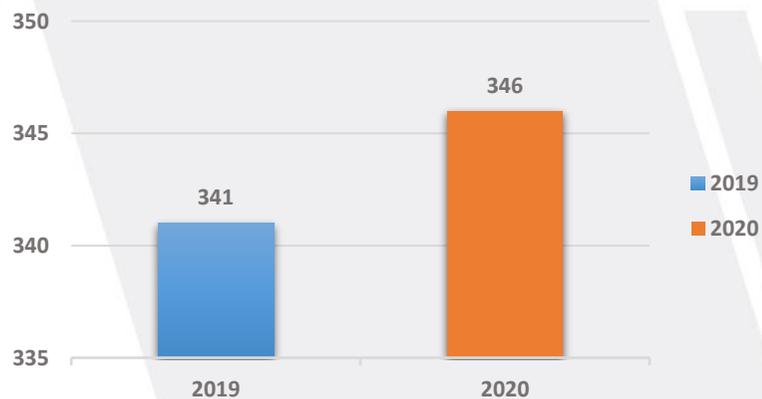
1. DEMONSTRATIVO ANUAL – FALA.BR

1.1. TOTAL POR QUANTIDADE - 346

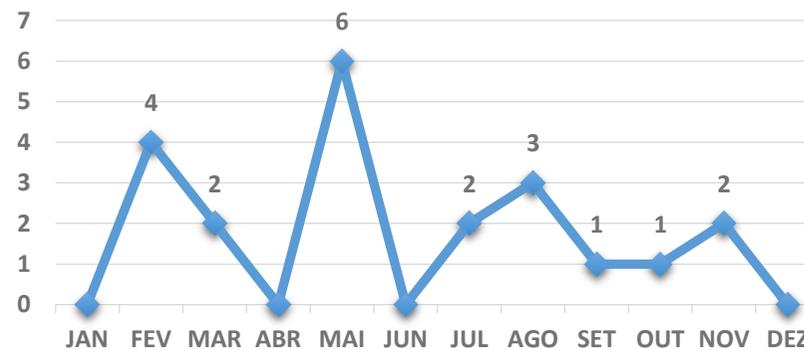


A redução de demandas tratadas no mês de abril deve-se ao início da pandemia do Coronavírus. Em maio, por sua vez, destaca-se um alto índice de manifestações de Ouvidoria relacionadas com contratos de prestação de serviços.

1.2. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

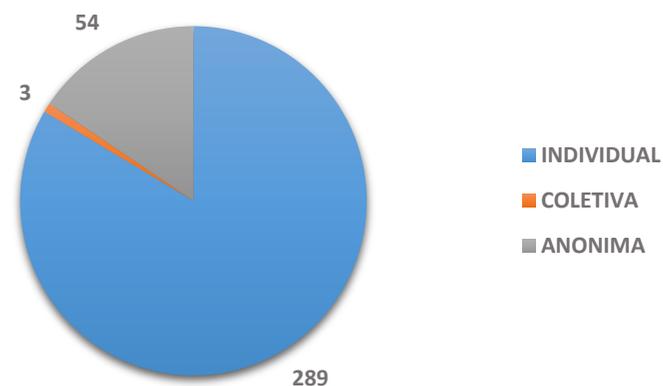


1.3. DEMANDAS ARQUIVADAS/ MOTIVOS DE ARQUIVAMENTO

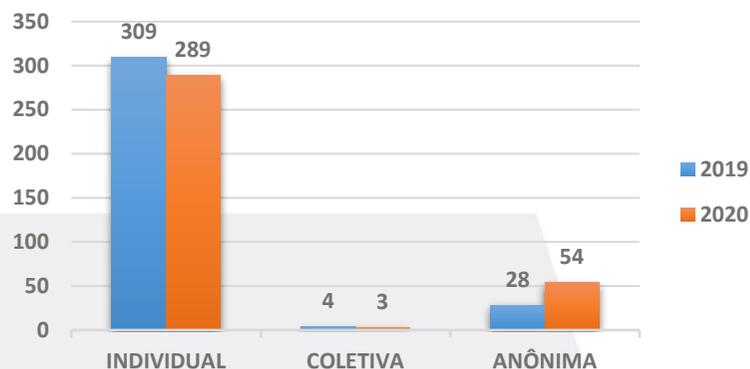


O total de demandas arquivadas no ano de 2020 referem-se a manifestações duplicadas ou que não possuíam dados suficientes para tratamento.

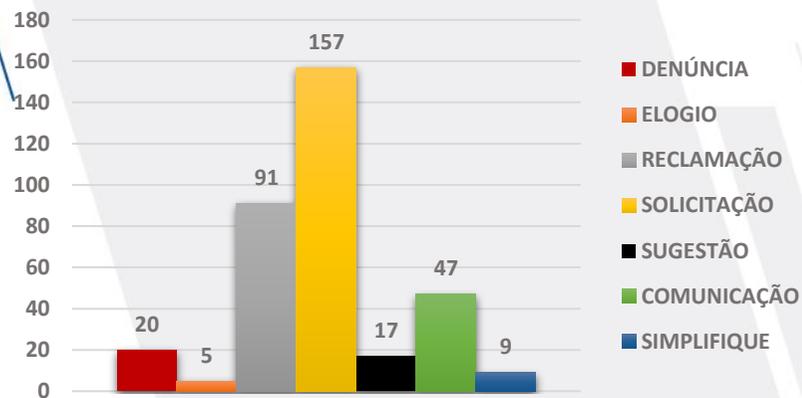
1.4. TOTAL POR NATUREZA DA DEMANDA



1.5. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR: NATUREZA DA DEMANDA

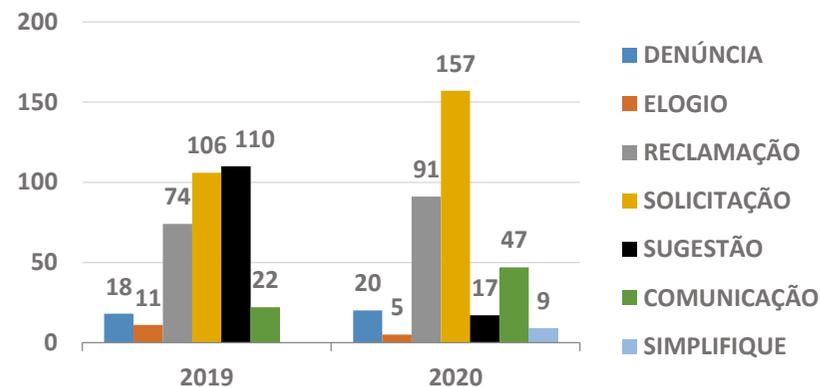


1.6. TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

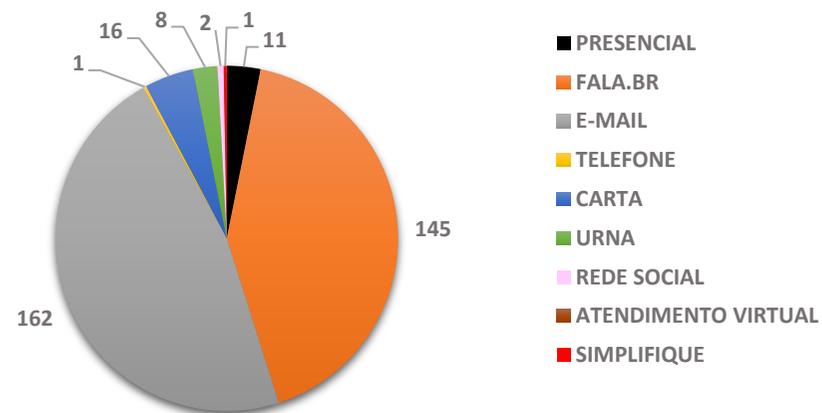


Comunicação é a manifestação anônima, registrada diretamente pelo manifestante no sistema Fala.BR, conforme art. 16, §2º, IN OGU 05/2018. Neste período, 47 manifestações foram recebidas como comunicação, número superior ao registrado no ANO de 2019.

1.7. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO

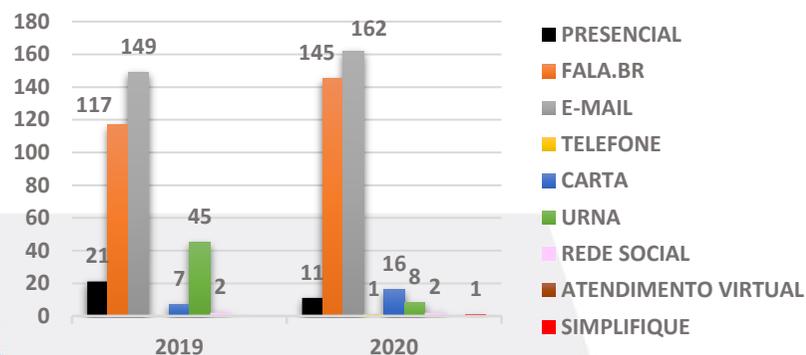


1.8. TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



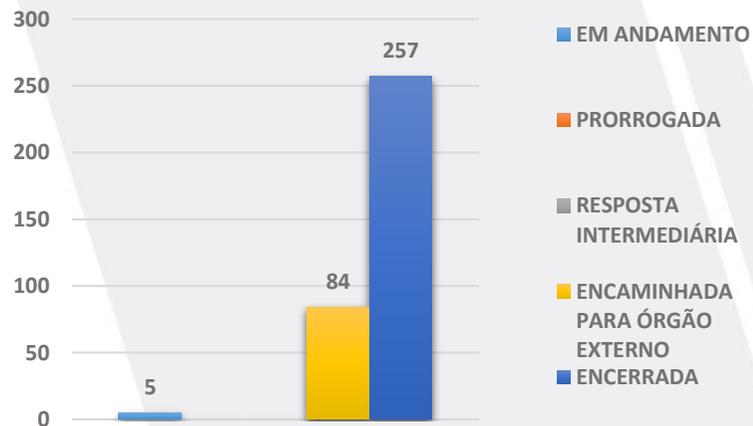
Destacam-se o e-mail e sistema Fala.BR como as principais formas de contato com a Ouvidoria. Isso decorre tanto das regras de distanciamento da CMB em virtude da pandemia quanto ao estímulo aos contatos virtuais. Em igual sentido, não houve recolhimento de urna e recebimento de carta no período, em virtude da restrição de acesso à empresa pelas medidas impostas diante da pandemia.

1.9. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO

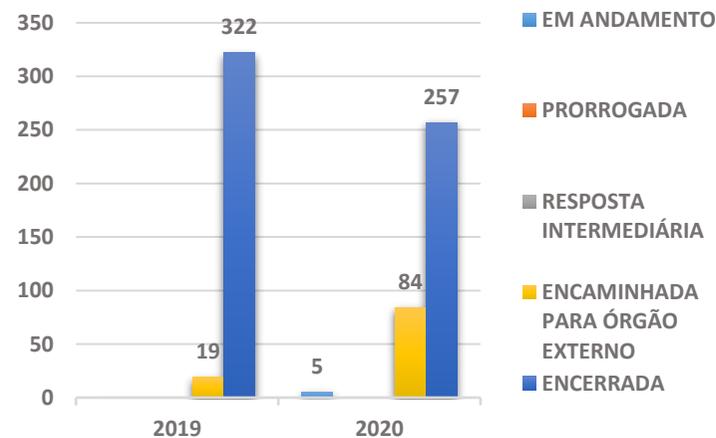


É possível visualizar nesse gráfico nossa nova modalidade de atendimento, a virtual. Ela está em fase final de ajuste e contará com atendimentos por videochamada.

1.10. TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO

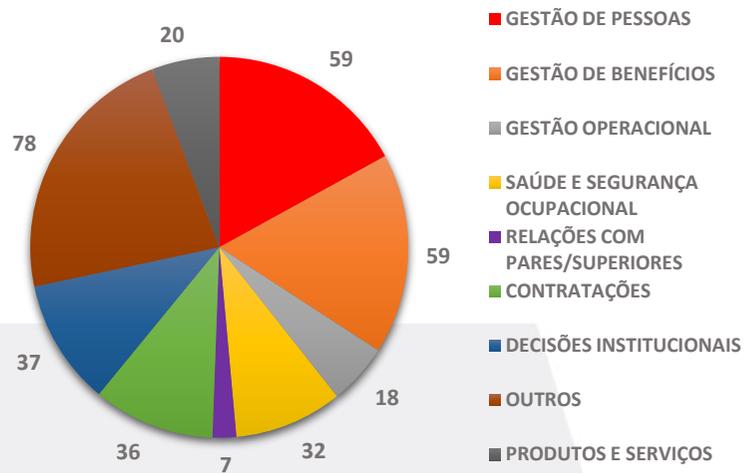


1.11. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO

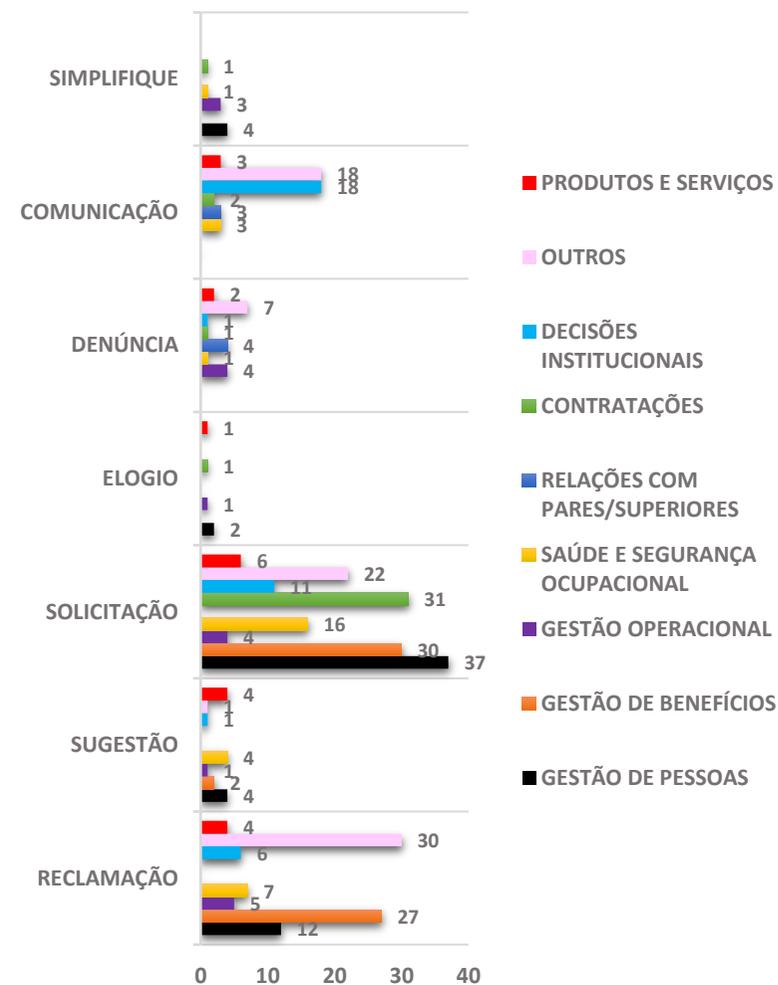


O registro equivocado de demandas sobre o auxílio emergencial (Lei nº 13.982/2020) implicaram em 62 demandas redirecionadas a Ouvidoria do Ministério da Cidadania (órgão externo).

1.12. TOTAL DE DEMANDAS POR EIXOS



1.13. COMPARATIVO: TIPOS DE MANIFESTAÇÃO X EIXOS¹

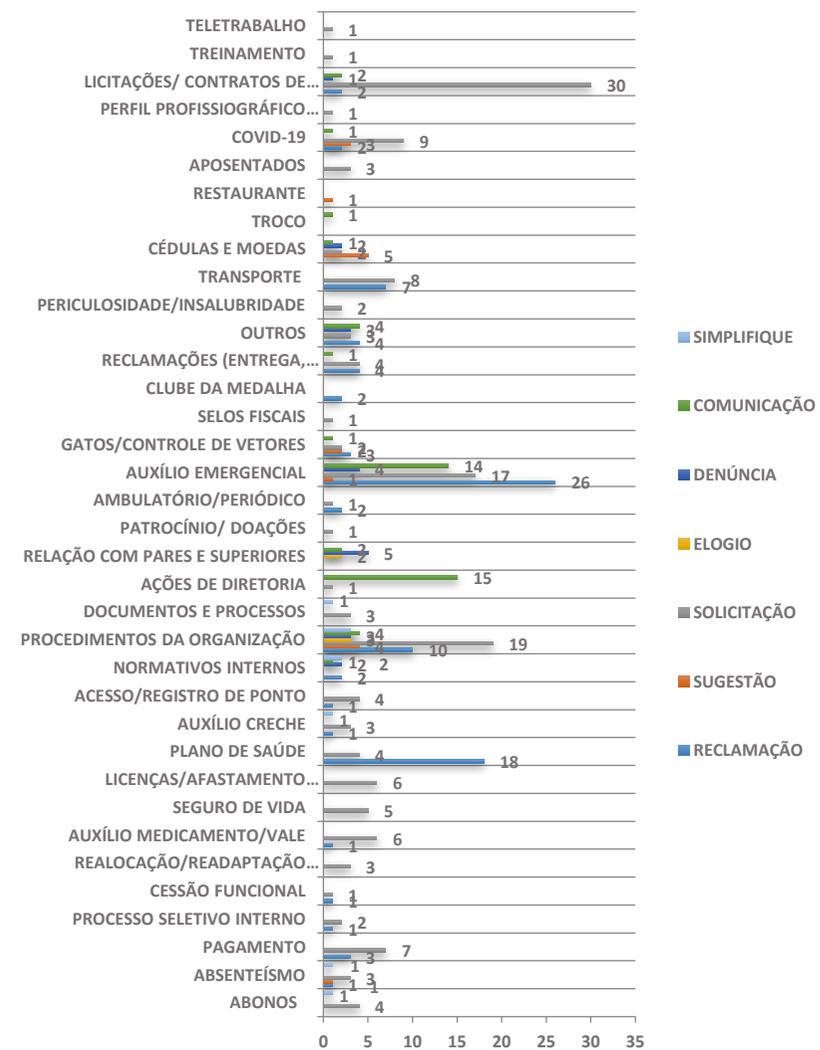


1.14. TOTAL DE DEMANDAS POR ASSUNTOS

¹ As demandas com o título OUTROS foram cadastradas por equívoco pelos demandantes de fala.br e encaminhadas aos órgãos externos competentes.

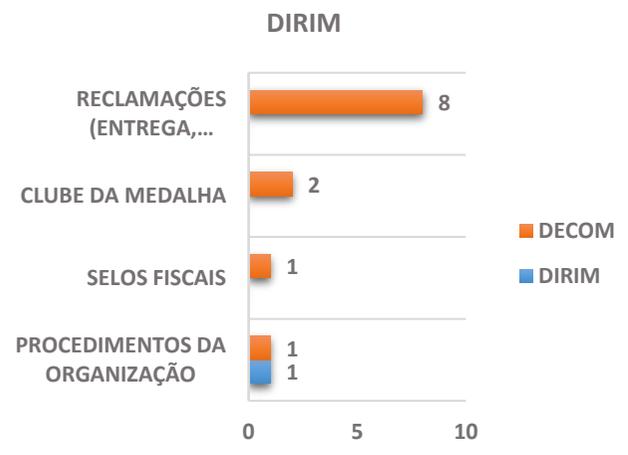
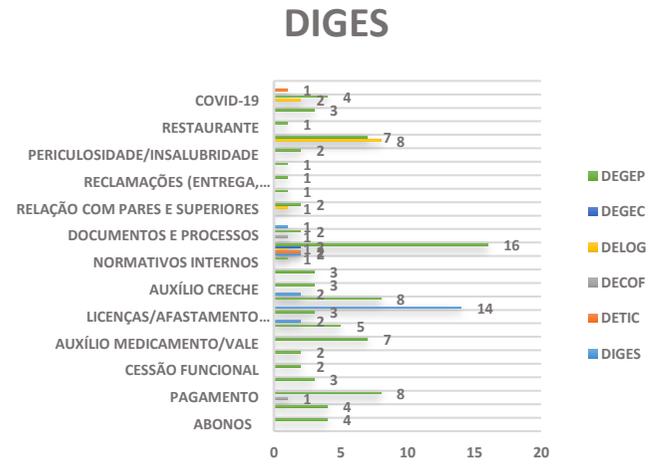
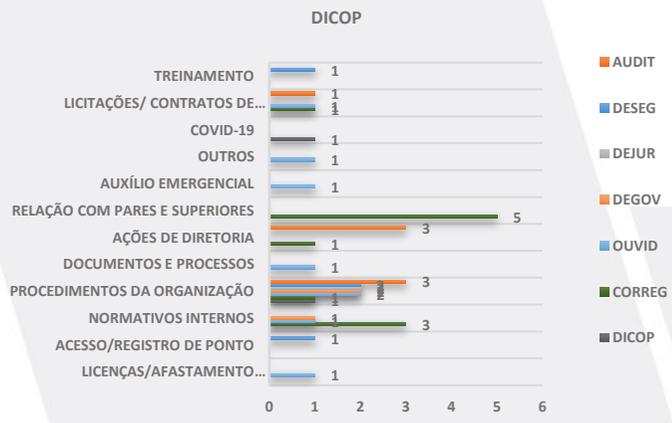


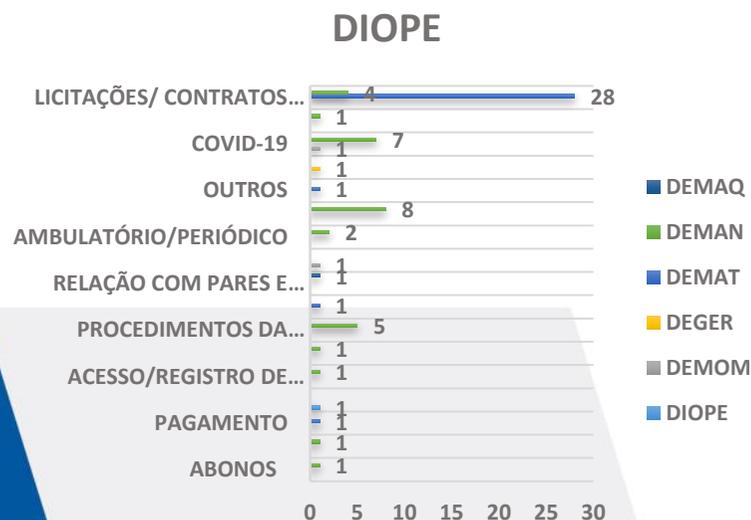
1.15. COMPARATIVO: ASSUNTOS X TIPO DE MANIFESTAÇÃO



1.16. ÓRGÃOS ACIONADOS

O DECOM também foi acionado com 52 mensagens de “Fale Conosco” com a temática de medalhas e moedas comemorativas (vide gráfico 5.2).

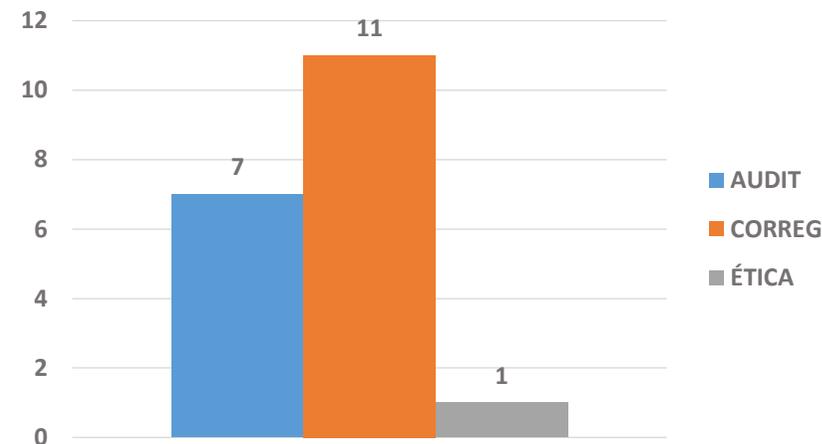




1.17. REDE DE INTEGRIDADE²

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.

² Seis denúncias recebidas pela CMB foram redirecionadas, por se tratarem de demandas de responsabilidade de outros órgãos.



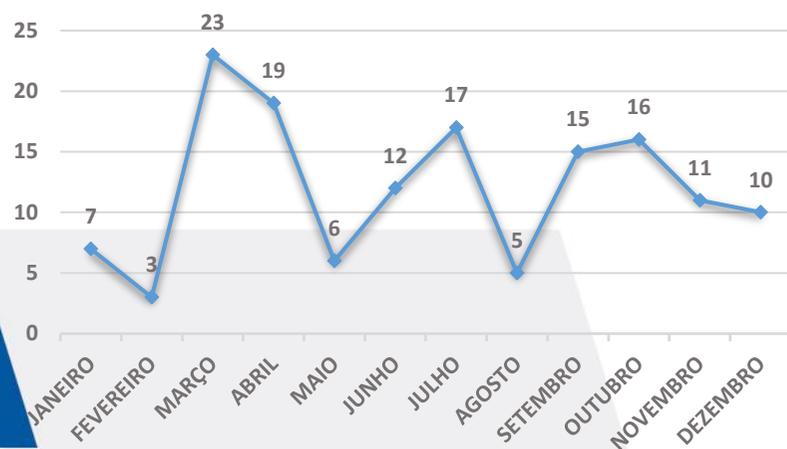
No ano de 2020, onze denúncias foram encaminhadas para a Corregedoria, sete à Auditoria Interna e uma para a Comissão de Ética. As manifestações versam sobre o processo produtivo, contratações e assédio moral no trabalho.

2. OUVIDORIA RESOLVE

2.1. QUANTIDADE DE AÇÕES

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.



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.

2.2. ALGUNS TEMAS DO OUVIDORIA RESOLVE

I. QUESTÕES ADMINISTRATIVAS

Foram realizadas orientações sobre transporte (trajetos e descontos), férias, documentos funcionais, andamento de benefícios e cálculo de férias, temas estes relacionados à COVID-19.

Todas as manifestações referentes à COVID-19 foram direcionadas ao Comitê de Crise para avaliação.

Cumprir registrar que o Comitê de Crise, conduzido pelo DEMAQ, deu atenção e celeridade às demandas encaminhadas pela Ouvidoria. Outra ação que se mostrou bastante efetiva do comitê foi a política de informação contínua aos empregados. A transparência é um ponto forte no combate à COVID-19.

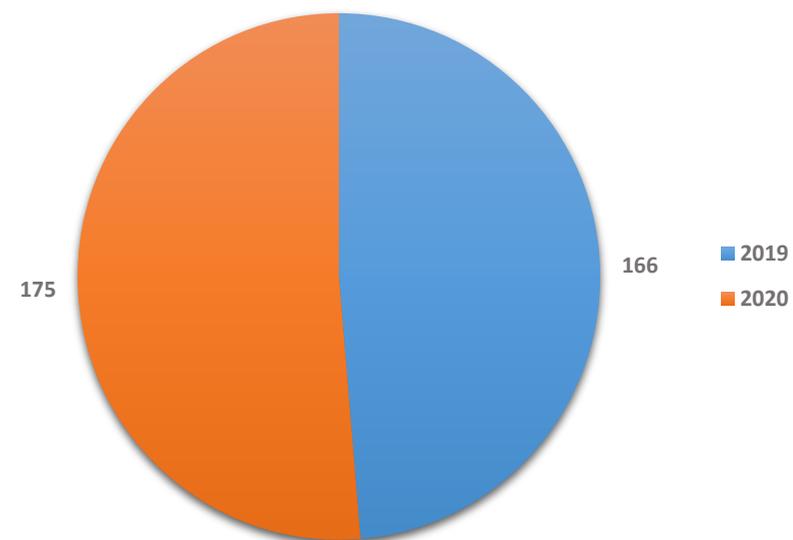
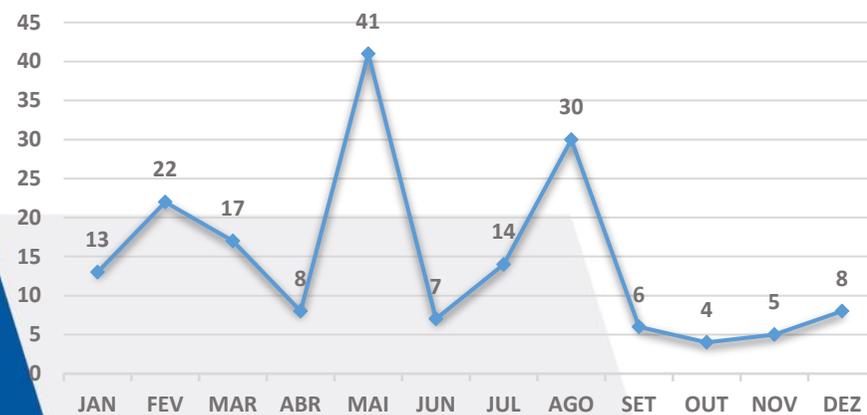
II. ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO

Informações sobre documentações funcionais de ex-empregados.

3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

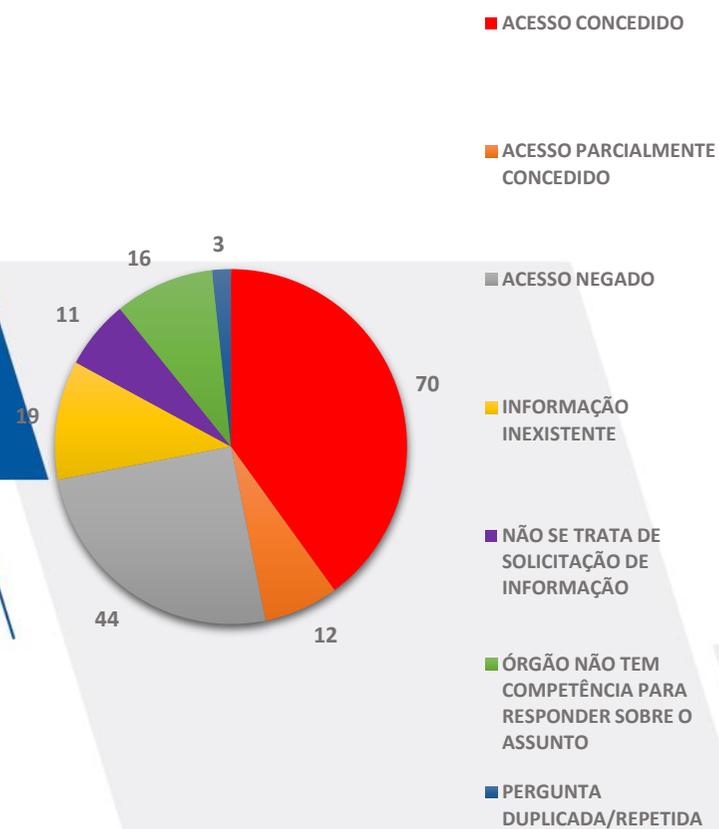
O SIC foi criado para efetivar o direito constitucional dos cidadãos às informações da Administração Pública, incluídas as Estatais. Esta ferramenta da transparência pública foi regulada pela Lei 12.527/2011. Neste ANO, a Ouvidoria recebeu 166 registros pelo SIC.

3.1. DEMANDA POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO VIA SIC



3.2. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR: PROTOCOLOS

3.3. RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

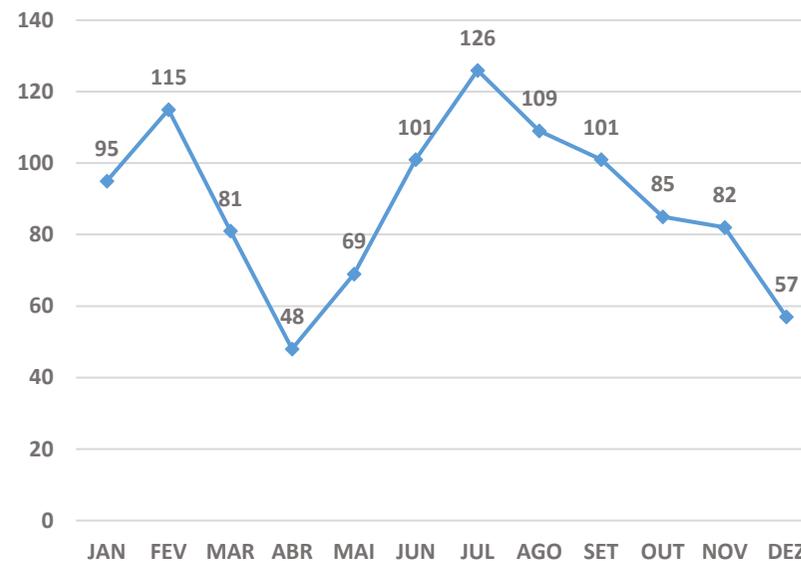


A maioria dos pedidos de acesso à informação se referem à cópias de processos administrativos e licitatórios. Temos uma demanda em andamento dentro do prazo.

4. FALE CONOSCO

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 1069 mensagens no ano de 2020.

4.1. DEMANDAS POR QUANTIDADE



4.2. O QUE FALA O CIDADÃO (ASSUNTOS MAIS ABORDADOS NO FALE CONOSCO)



5. CURSOS E TREINAMENTOS

Neste período a equipe vem participando das capacitações à distância, realizadas e organizadas pela Ouvidoria-Geral da União, por intermédio da Plataforma Microsoft Teams. As capacitações concluídas foram nos temas *Lei de Acesso a Informação* e *Descomplicando o Tratamento de Denúncias*.

A equipe realiza a Certificação em Ouvidoria pela Escola Virtual/ Enap (trilha de conhecimento com diversos cursos) com duração total de 160h e certificado pela Ouvidoria-Geral da União.



Ouvidoria da CMB

EQUIPE:

OUVIDOR: Bruno César de Almeida Brabo.

ANALISTAS: Celso Sato, Nara Indira, Lucila Prevot.

TÉCNICO OPERACIONAL: Bianca Quirino.



**CASA DA MOEDA
DO BRASIL**