



Ouvidoria  
da CMB

# RELATÓRIO TRIMESTRAL - 2020

2º Trimestre



CASA DA MOEDA  
DO BRASIL

# SUMÁRIO:

## 1. PALAVRAS DA OUVIDORIA

1.1 – PERCEPÇÕES DA EQUIPE

## 2. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL – FALA.BR

2.1. TOTAL POR QUANTIDADE

2.2. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

2.3. DEMANDAS ARQUIVADAS/MOTIVOS DE ARQUIVAMENTO

2.4. TOTAL POR NATUREZA DA DEMANDA

2.5. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: NATUREZA DA DEMANDA

2.6. TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

2.7. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO

2.8. TOTAL POR FORMAS DE CONTATO

2.9. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO

2.10. TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO

2.11. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO

2.12. TOTAL DE DEMANDAS POR EIXOS

2.13. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR EIXOS

2.14. COMPARATIVO: TIPOS DE MANIFESTAÇÃO X EIXOS

2.15. TOTAL DE DEMANDAS POR ASSUNTO

2.16. COMPARATIVO: ASSUNTOS X TIPO DE MANIFESTAÇÃO

2.17. ÓRGÃOS ACIONADOS

2.17.1 REDE DE INTEGRIDADE

## 3. OUVIDORIA RESOLVE

3.1. QUANTIDADE DE AÇÕES

3.2. ALGUNS TEMAS DO OUVIDORIA RESOLVE

## 4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

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

5.1. DEMANDA POR QUANTIDADE

5.2. O QUE FALA O CIDADÃO

## 6. CURSOS E TREINAMENTOS



# 1-PALAVRAS DA OUVIDORIA

Moedeiros e Moedeiras,

Este novo ciclo, iniciado em abril de 2020, foi desafiador para a Ouvidoria da CMB: a pandemia do novo coronavírus impôs uma nova realidade institucional. O distanciamento social emergiu como uma das medidas voltadas à preservação da vida e, em contrapartida, a tecnologia atuou como ferramenta principal para mitigar os efeitos decorrentes da reconfiguração das relações profissionais e humanas. A atuação da Ouvidoria, num primeiro momento, demandou restrições no atendimento presencial e na utilização dos formulários das urnas. Contudo, permanecemos ininterruptamente monitorando todos os canais de comunicação e prestando todo o atendimento profissional, com absoluta discricção, sigilo e confidencialidade para todos os usuários, internos e externos - reforçando continuamente o papel fundamental da Ouvidoria como um espaço democrático e plural, integrante da estrutura de Governança Corporativa da empresa.

Nesse sentido, o grande desafio residiu na mediação dos conflitos relacionados à pandemia. O atendimento célere e eficiente, aliado à indiscutível cooperação do Comitê de Crise, permitiram que os empregados indispensáveis para a atividade-fim da CMB continuassem as respectivas rotinas laborais, com a segurança da resposta aos questionamentos formulados, intervenções emergências tempestivas, além da minimização da angústia e ansiedade provocadas pelas circunstâncias. A crise trouxe uma excelente oportunidade para a Ouvidoria: barreiras tecnológicas que pareciam intransponíveis, revelaram-se viáveis. A necessidade da interrupção do atendimento presencial permitiu o início da concepção do Projeto Ouvidori@ Digit@l, que consistirá no atendimento virtual dos empregados.

Com as mudanças vivenciadas por todos nós nesse período, nosso relatório também mudou: passamos a prestar maiores informações aos nossos leitores, para que todos possam ter uma percepção holística das demandas e de como a Ouvidoria realiza a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, através do Serviço de Informação. Além disso, o novo relatório conta com a participação de todos os integrantes da equipe, com ênfase nas principais percepções individuais durante o trimestre.

Este relatório é mais do que um demonstrativo simples e ágil das principais questões abordadas nesse trimestre, mas uma prestação de contas da Ouvidoria da CMB, para que todos possam perceber como a participação de todos os usuários, internos e externos, é imprescindível, principalmente, no aprimoramento da gestão. No mais, agradecemos a dedicação e profissionalismo do ex-Ouvidor, Fabio de Oliveira Ferreira, quem estava à frente da Ouvidoria.

*“O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria não é de mera recebedora e repassadora de reclamações, denúncias e solicitações. Há todo um labor pedagógico e construtivista no ato de ouvir e informar.” Rose Meire Cyrillo*



## 1.1- PERCEPÇÕES DA EQUIPE

*“As demandas do Fala.BR foram marcadas pela preocupação com as medidas de prevenção ao COVID-19 e as dificuldades com as novas configurações nos itinerários nas linhas de transporte, em virtude da redução do número de empregados em trabalho presencial em Santa Cruz. Destaca-se ainda a interlocução permanente da Ouvidoria com o Comitê de Crise, a fim de mitigar as principais dúvidas e dificuldades em relação às medidas de distanciamento social no restaurante e no vestiário, higienização dos espaços coletivos, revezamento de equipes e utilização de máscaras.”* **Lucila Prevot de S. Soares**

*“Muitas reclamações, comunicações e denúncias de fraude no Auxílio Emergencial, concedido pelo Governo Federal, foram equivocadamente direcionadas à CMB. Foram 6 reclamações, 3 comunicações, 1 denúncia e 1 solicitação de providências, todas devidamente redirecionadas ao Ministério da Cidadania. Assim como, um elevado número de demandas relacionadas ao desligamento de empregados da empresa terceirizada, devido ao encerramento da vigência contratual, demandou uma grande força-tarefa de todos os colaboradores da Ouvidoria”* **Nara Indira S. Brunini Silva**

*“O Sistema de Informação Cidadão – SIC recebeu várias solicitações de acesso, demonstrando o crescimento do conhecimento sobre a LAI na sociedade. O atendimento de algumas solicitações em processos físicos foram postergadas, para agosto, em razão da pandemia”* **Celso Carvalho Sato**

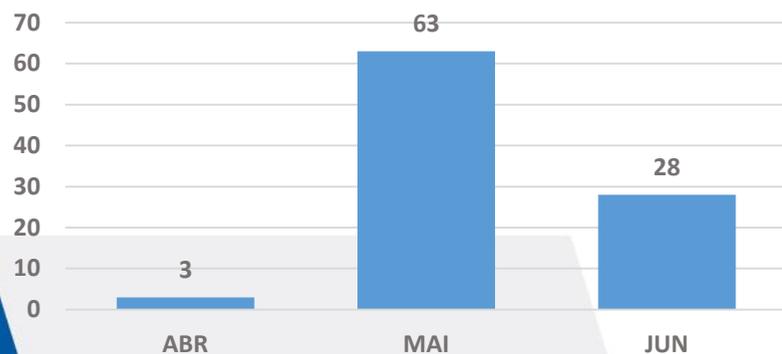
*“A nova leitura das demandas de Ouvidoria, apresentadas a partir deste Relatório Trimestral demandou a contribuição, participação, revisão e união dos colaboradores da Ouvidoria”* **Bianca Duarte Quirino**

*“As denúncias e comunicações de possíveis irregularidades recebidas, neste trimestre, foram devidamente analisadas quanto à aptidão e enviadas às áreas de controle interno, circunstância que atesta o grau de confiabilidade dos empregados, ratificando-se a imparcialidade, isenção e independência da Ouvidoria”* **Bruno César de A. Brabo**



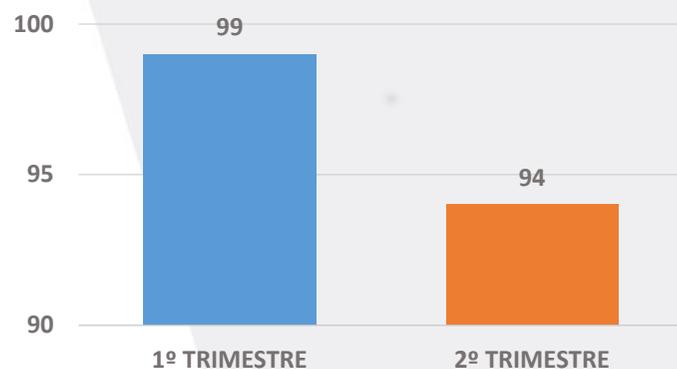
## 2. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL – FALA.BR

### 2.1. TOTAL POR QUANTIDADE

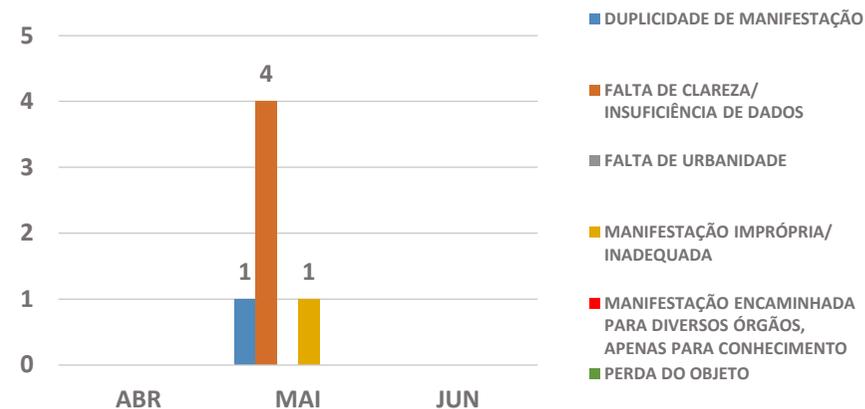


A quantidade de manifestações de Ouvidoria no mês de abril revelou-se atípica. A redução contrapõe-se ao aumento das demandas de dúvidas e orientações atendidas no “Ouvidoria Resolve” (vide gráfico 3.1). Em maio, por sua vez, destaca-se um alto índice de manifestações de Ouvidoria relacionadas com contratos de prestação de serviços.

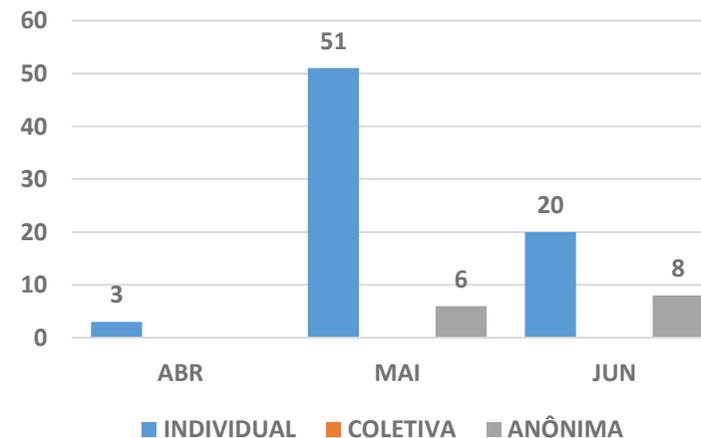
### 2.2. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



### 2.3. DEMANDAS ARQUIVADAS/ MOTIVOS DE ARQUIVAMENTO

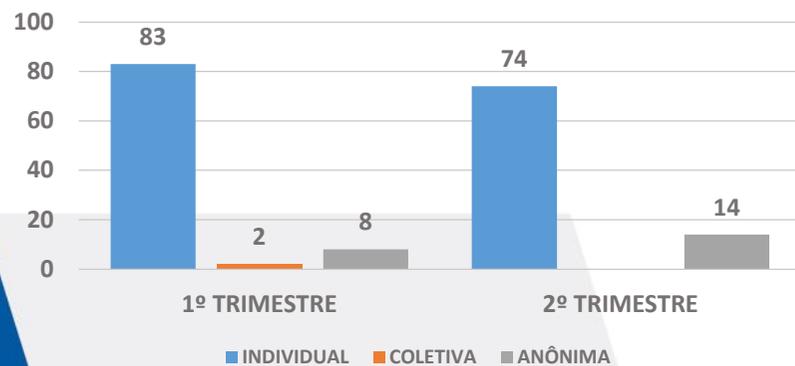


### 2.4. TOTAL POR NATUREZA DA DEMANDA<sup>1</sup>

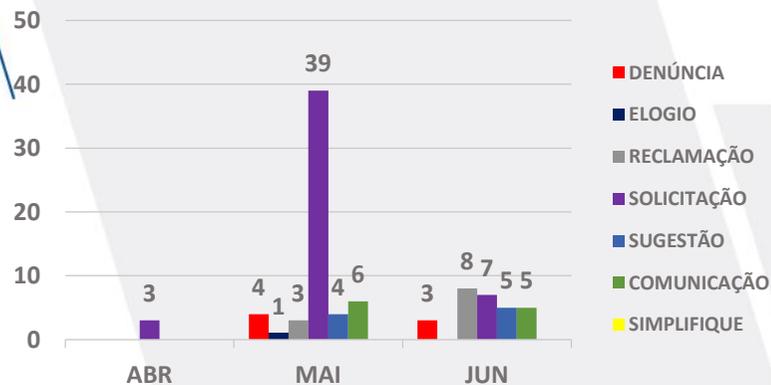


<sup>1</sup> Desconsideradas as demandas arquivadas (total de 6 neste trimestre).

## 2.5. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: NATUREZA DA DEMANDA

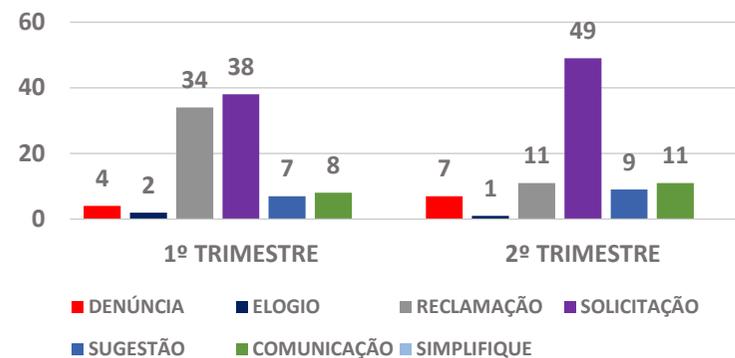


## 2.6. TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

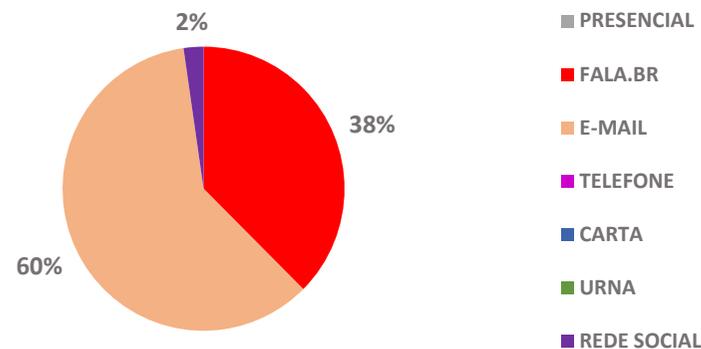


Comunicação é a manifestação anônima, registrada diretamente pelo manifestante no sistema Fala.BR, conforme art. 16, §2º, IN OGU 05/2018. Neste trimestre, 11 manifestações foram recebidas como comunicação, número superior ao registrado no 1º trimestre de 2020.

## 2.7. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO

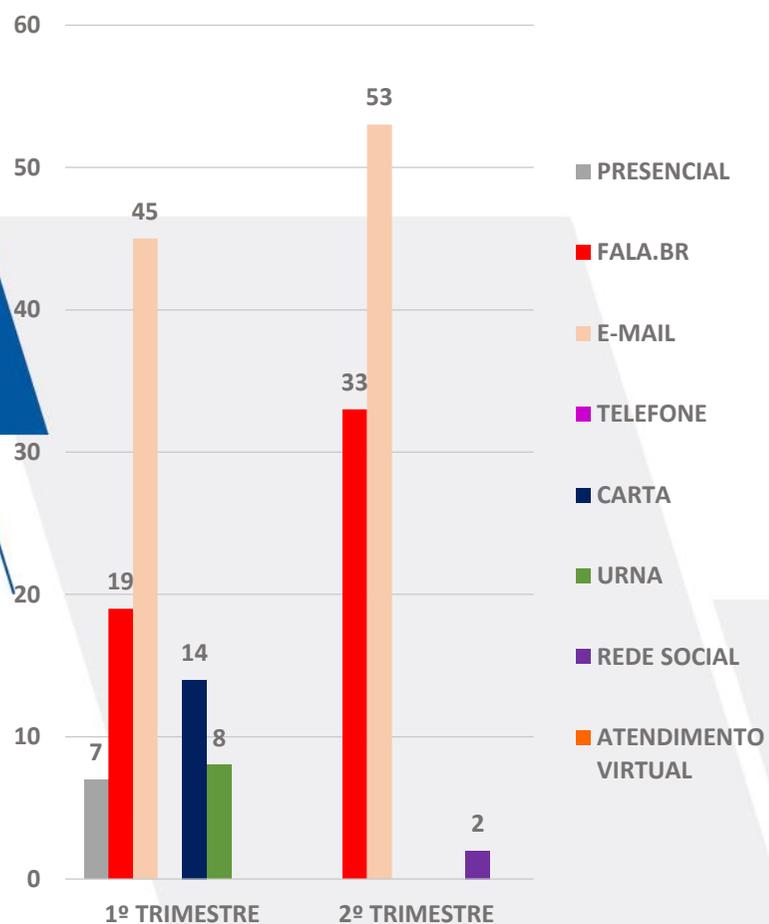


## 2.8. TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



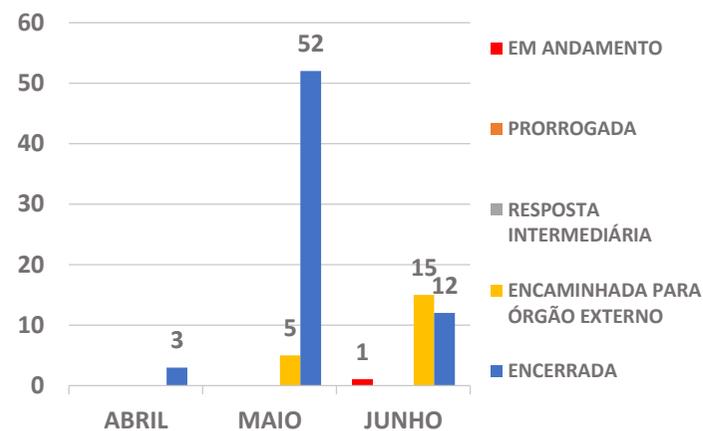
Destaca-se neste trimestre a utilização do e-mail como forma preferencial de contato. Cumpre informar que não houve recolhimento de urna e recebimento de carta no período, em virtude da restrição de acesso à empresa pelas medidas de isolamento social.

## 2.9. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO

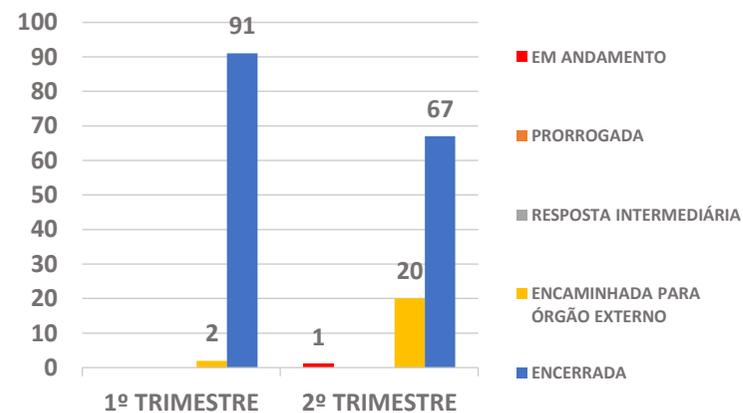


É possível visualizar nesse gráfico nossa nova modalidade de atendimento, a virtual. Ela está em fase final de ajuste e contará com atendimentos por videochamada.

## 2.10. TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO

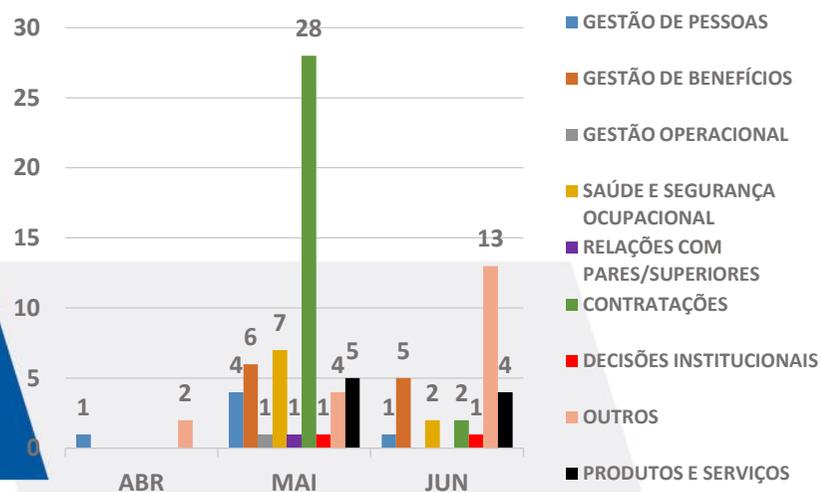


## 2.11. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO

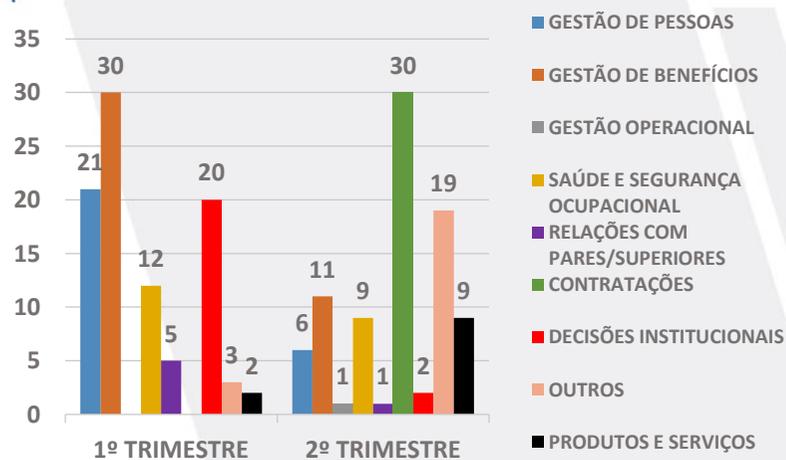


O registro equivocado de manifestações sobre o auxílio emergencial (Lei nº 13.982/2020) implicaram em 15 demandas deste trimestre redirecionadas a Ouvidoria do Ministério da Cidadania, órgão competente para tratar o assunto.

### 2.12. TOTAL DE DEMANDAS POR EIXOS



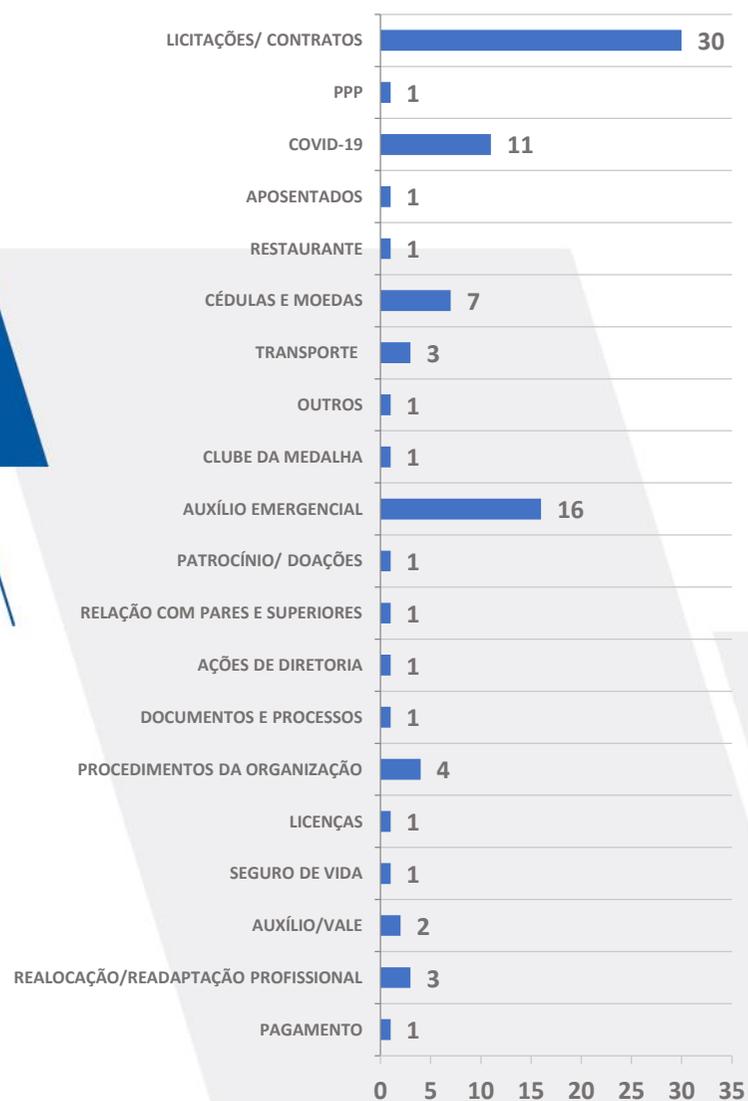
### 2.13. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR EIXOS



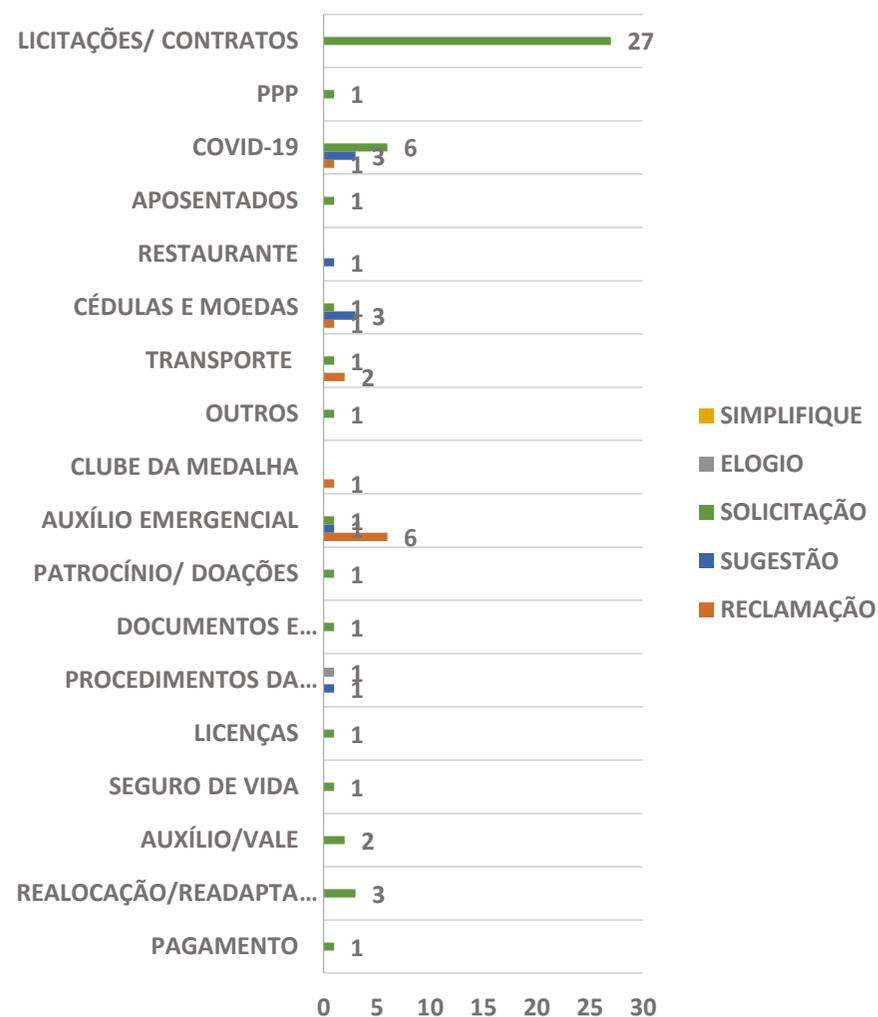
### 2.14. COMPARATIVO: TIPOS DE MANIFESTAÇÃO X EIXOS



## 2.15. TOTAL DE DEMANDAS POR ASSUNTOS

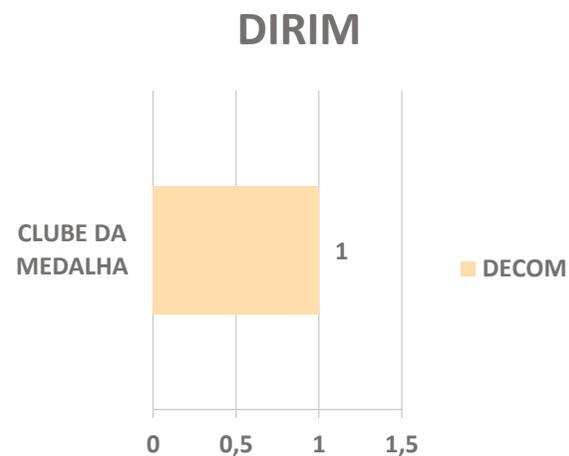
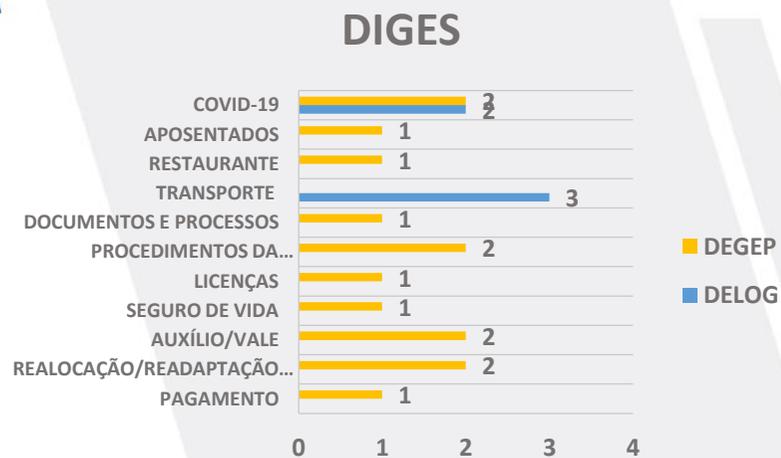


## 2.16. COMPARATIVO: ASSUNTOS X TIPO DE MANIFESTAÇÃO<sup>2</sup>

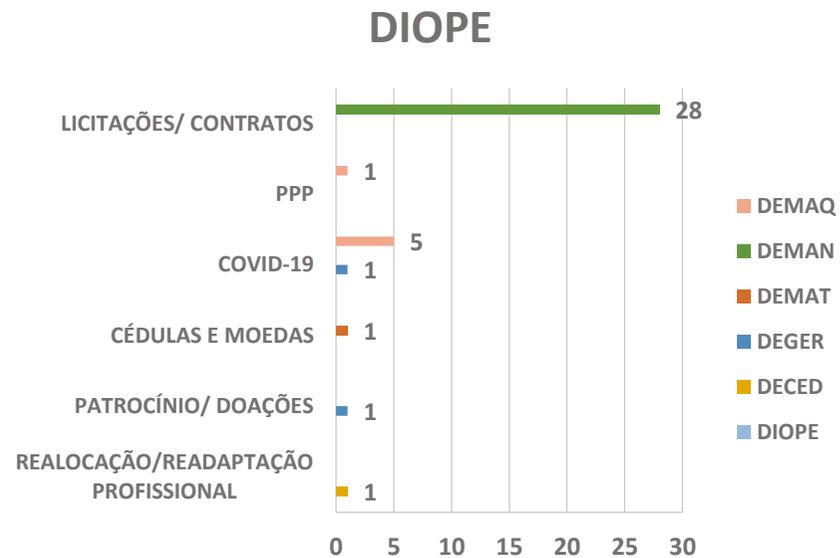


<sup>2</sup> Comunicações e Denúncias – Tratadas na rede de integridade.

## 2.17. ÓRGÃOS ACIONADOS

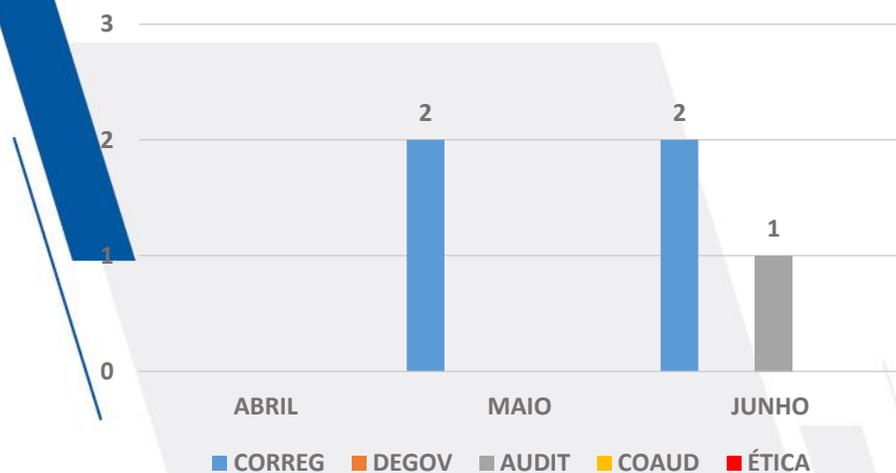


O DECOM também foi acionado com 27 mensagens de "Fale Conosco" com a temática de medalhas comemorativas (vide gráfico 5.2).



### 2.17.1 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.

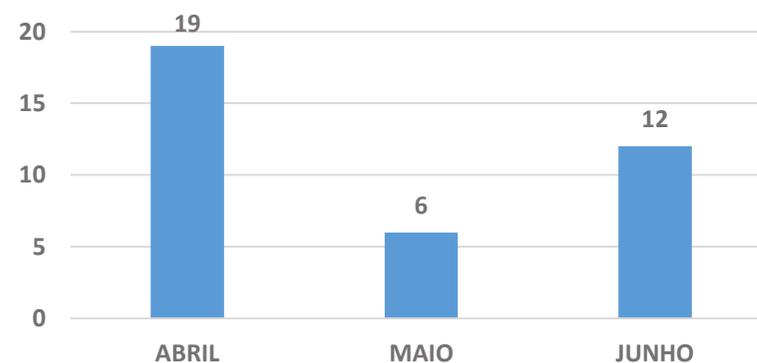


Neste trimestre, quatro denúncias foram encaminhadas para a Corregedoria e uma à Auditoria interna. As manifestações versam sobre o processo produtivo, contratações e assédio moral no trabalho.

## 3. OUVIDORIA RESOLVE

### 3.1. 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.

### 3.2. 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.

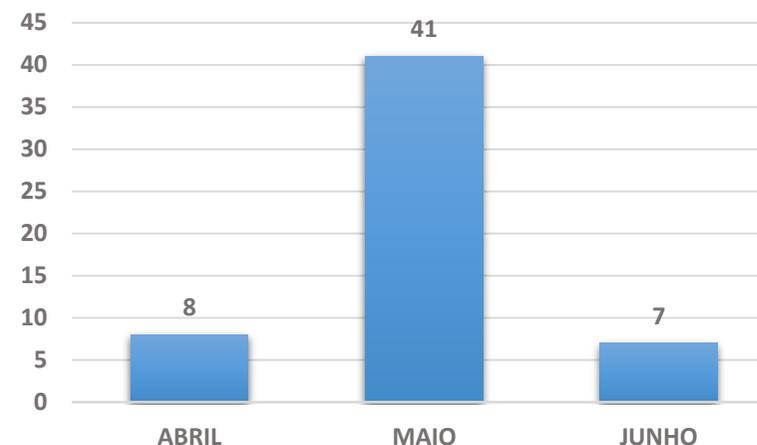
#### II. ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO

Informações sobre documentações funcionais de ex-empregados.

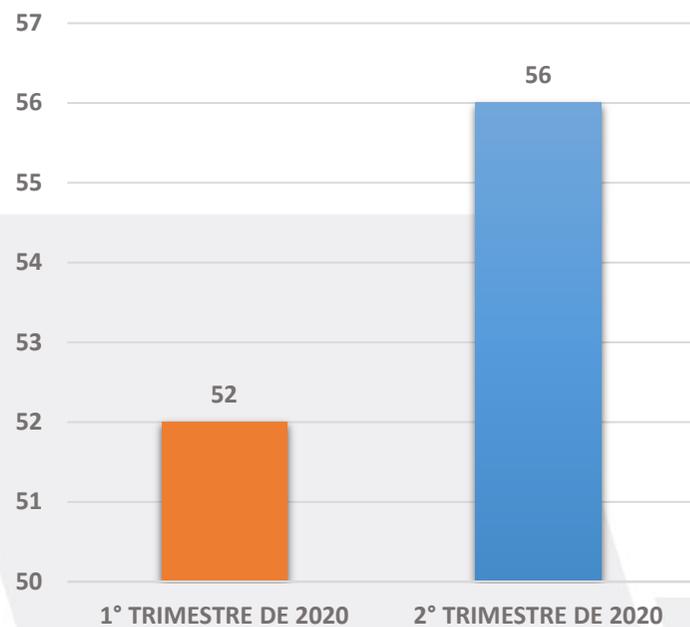
### 4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O SIC foi criado para efetivar o direito constitucional dos cidadãos às informações da Administração Pública, incluídas as Estatais. Esta ferramenta da transparência pública foi regulada pela Lei 12.527/2011. Neste trimestre, a Ouvidoria recebeu 56 registros pelo SIC.

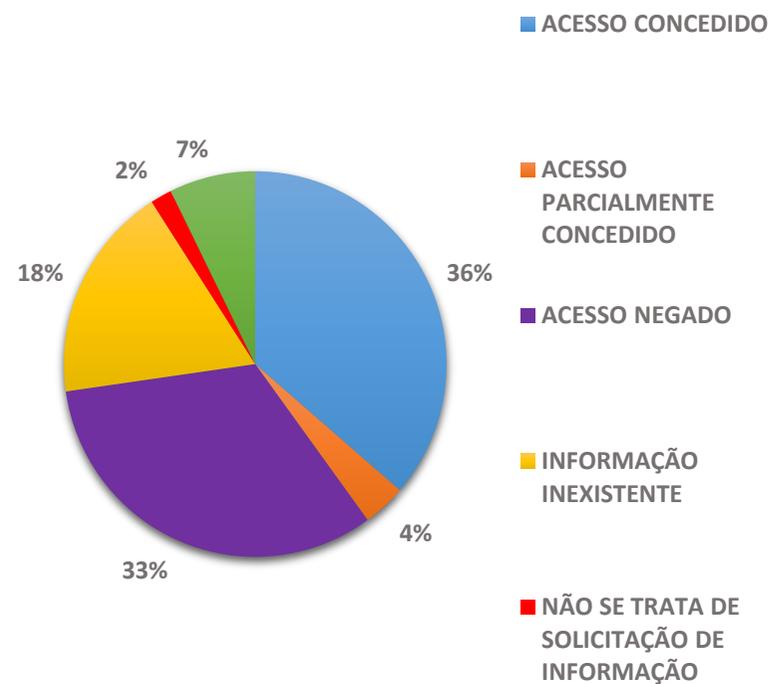
#### 4.1. DEMANDA POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO VIA SIC



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



#### 4.3. RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

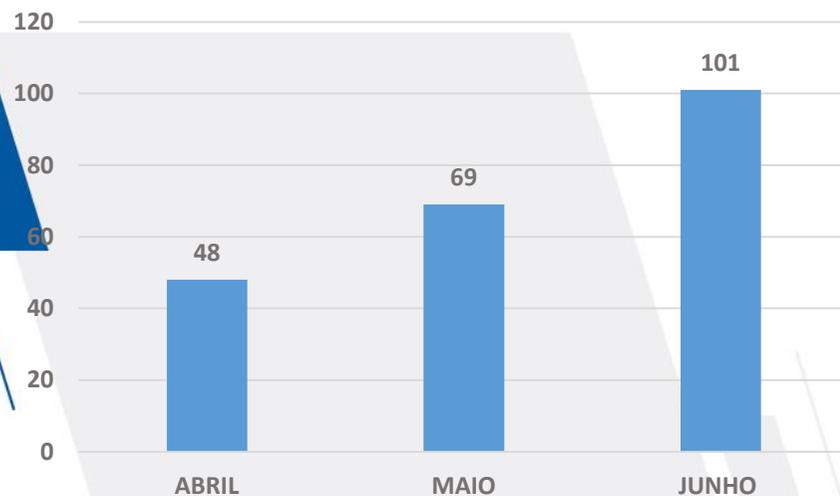


A maioria dos pedidos de acesso à informação se referem a cópias de processos administrativos e licitatórios. Temos uma demanda em andamento dentro do prazo.

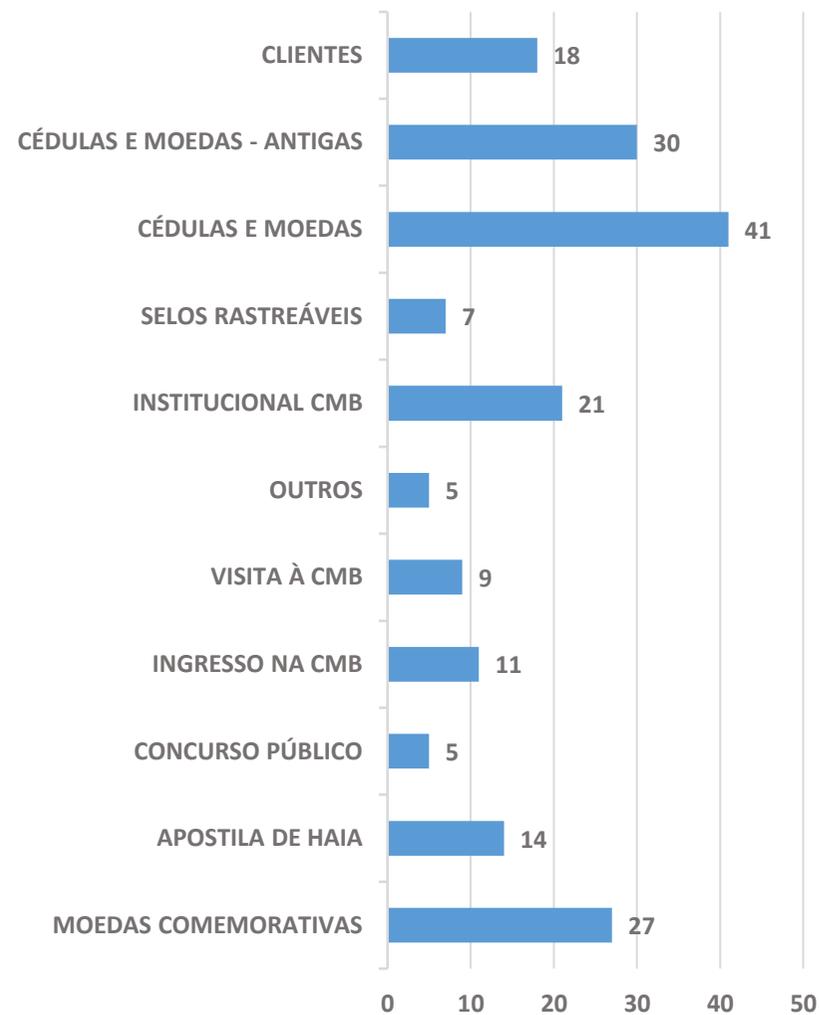
## 5. FALE CONOSCO

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 218 mensagens no 2º trimestre de 2020.

### 5.1. DEMANDAS POR QUANTIDADE



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



## 6. 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**