



CASA DA MOEDA
DO BRASIL



Ouvidoria da CMB

RELATÓRIO

2º Semestre 2015

Ouvidor: Aloysio Telles de Moraes Netto

Gerente da Coordenadoria do Tratamento de Demandas: Lucila Prevot

Gerente da Coordenadoria do Serviço de Informação ao Cidadão: Josiane Vilela

Analistas da Ouvidoria: Celso Sato, Elizabeth Juliano e Pedro Monteiro

SUMÁRIO

1 Palavra do Ouvidor.....	3
2 Demonstrativo Semestral	4
Gráfico 1. Manifestações por Quantidade	
Gráfico 2. Comparativo com Semestre Anterior - Quantidade de Manifestações	
Gráfico 3. Demandas por Origem	
Gráfico 4. Total por Origem	
Gráfico 5. Comparativo com Semestre Anterior - Origem da Demanda	
Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação	
Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação	
Gráfico 8. Comparativo com Semestre Anterior - Tipo de Manifestação	
Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato	
Gráfico 10. Total por Formas de Contato	
Gráfico 11. Comparativo com Semestre Anterior - Formas de Contato	
Gráfico 12. Demandas por Movimentação	
Gráfico 13. Total por Movimentação	
Gráfico 14. Comparativo com Semestre Anterior - Movimentação	
Gráfico 15. Natureza da Demanda	
Gráfico 16. Total por Natureza da Demanda	
Gráfico 17. Comparativo com o Semestre Anterior – Natureza da Demanda	
Gráfico 18. Manifestações Coletivas	
Gráfico 19. Manifestações Anônimas	
Gráfico 20. Manifestações Individuais	
Gráfico 21. Manifestações Individuais / Identificação	
Gráfico 22. Total por Manifestações Individuais/ Identificação	
Gráfico 23. Comparativo com o Semestre Anterior / Identificação	
Gráfico 24. Manifestações Individuais / Sexo	
Gráfico 25. Total por Manifestações Individuais / Sexo	
Gráfico 26. Comparativo com o Semestre Anterior: Manifestações Individuais / Sexo	
Gráfico 27. Demandas por Órgão Acionado	
Gráfico 28. Análise por Órgão Acionado: Tipo de Manifestação	
3 Análise das Manifestações	14
Gráfico 29. Eixos	
Gráfico 30. Total por Eixos	
Benefícios e Serviços	
Clientes/Fornecedores/Resp. Social e Ambiental	
Carreiras e Remuneração	
Relações com Pares/ Superiores	
Saúde, Segurança Ocupacional e Manutenção do Ambiente de Trabalho	
Outros	
Procedimentos da Organização	
3.1 Análise Qualitativa	19
3.1.1 Benefícios e Serviços	
3.1.2 Procedimentos da Organização	
3.1.3 Relações com Pares/ Superiores	
Gráfico 31. Comparativo com Semestre Anterior: Eixos	
4 Enquetes da Ouvidoria	20
Gráfico 32. Enquete 12/2015	
Gráfico 33. Enquete 13/2015	
Gráfico 34. Enquete 14/2015	
Gráfico 35. Enquete 15/2015	
Gráfico 36. Enquete 16/2015	
5 Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)	22
5.1 Demonstrativo Semestral.....	22
Gráfico 37. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
Gráfico 38. Demanda por Movimentação	
Gráfico 39. Comparativo com o Semestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
Gráfico 40. Comparativo com Semestre Anterior / Assuntos Abordados	
Gráfico 41. Forma de Registro dos Pedidos de Informação	
Gráfico 42. Resposta aos Pedidos de Informação	
Tabela 1. Demanda por Assuntos Abordados	
6 Fale Conosco	26
6.1 Dos temas mais abordados	26
Tabela 2. Temas Mais Abordados	
Gráfico 43. Comparativo: Temas mais abordados	
6.2 Análise Qualitativa dos Temas mais abordados	27
6.2.1 Processo Seletivo Público	
6.2.2 Cédulas e Moedas do Real	
6.2.3 Programa Jovem Aprendiz	
6.2.4 Cédulas e Moedas Antigas	
6.2.5 Carteira ANAC	

1. Palavra do Ouvidor

Srs. Dirigentes da CMB;

Prezados Moedeiros e Moedeiras;

Cidadãos do Brasil.

O trabalho de uma Ouvidoria, quando a mesma é compromissada com motivos que levam à sua criação – transparência, participação popular, meritocracia, excelência, qualidade e constante aprimoramento das instituições – sempre necessita de requisitos únicos, próprios deste serviço ainda tão novo e já tão importante nesta CMB e na Administração Pública brasileira.

Um destes requisitos é o compromisso, diuturno, em atender da melhor forma possível aqueles que nos procuram. Sabemos que estamos igualmente sujeitos aos entraves burocráticos que todo órgão público deve atender, mas sabemos que antes de tudo o atendimento, a cobrança de demandas e o auxílio, na medida do que nos cabe, dos empregados e cidadãos que nos procuram é a nossa missão primordial. Por tal motivo, este relatório – importante, mas não o mais fundamental serviço de uma Ouvidoria – está sendo publicado com certo atraso, posto a Ouvidoria não contar com seus quadros completos (como a maior parte dos órgãos da CMB). Mesmo tendo ocorrido a referida demora – que nos levou, de maneira inédita, a publicar um relatório semestral – jamais diminuimos os atendimentos, presenciais ou virtuais das demandas que nos chegaram.

Outro requisito importantíssimo é a independência que uma Ouvidoria necessita para exercer seu mister. Mesmo sempre tendo sido respeitada por todas as instâncias, no final do ano passado a Ouvidoria foi elevada à vinculação direta ao Conselho de Administração da CMB, onde já se localizava a Auditoria Interna. Tal decisão, que coaduna com boas práticas já desenvolvidas em outras estatais, reforça e formaliza o caráter sólido e independente que este órgão sempre teve, e agora continuará tendo.

Por fim, devemos comentar as mudanças que tivemos com a partida do Presidente Francisco Franco e da Diretora Anália Francisca. Desejamos aos dois muito boa sorte nesta nova fase profissional, e especialmente ao Sr. Francisco Franco, por todo o trabalho desenvolvido nesta CMB ao longo destes quase quatro anos, e é claro, pela sua iniciativa de criar este órgão de controle que é a Ouvidoria.

Para seus lugares, chegaram os Srs. Maurício Visconti Luz e Vagner de Souza Luciano, respectivos Presidente da CMB e Diretor de Gestão. Desejamos toda a sorte ao chegarem a esta Tricentenária, e esperamos com toda sinceridade que as suas gestões venham a somar muito positivamente na vida e na história moedeira.

A Ouvidoria é sua. Sirva-se.

Aloysio Telles de Moraes Netto

Ouvidor da Casa da Moeda do Brasil

2. Demonstrativo Semestral

Neste capítulo serão apresentadas estatísticas das 293 manifestações recebidas no 2º semestre de 2015 e registradas pelo serviço de atendimento de demandas do público interno e externo, da seguinte maneira: quantidade de manifestações; origem; tipo de manifestação; formas de contato; movimentação das demandas; natureza da demanda; manifestações individuais e órgão acionado.

Gráfico 1. Manifestações por Quantidade

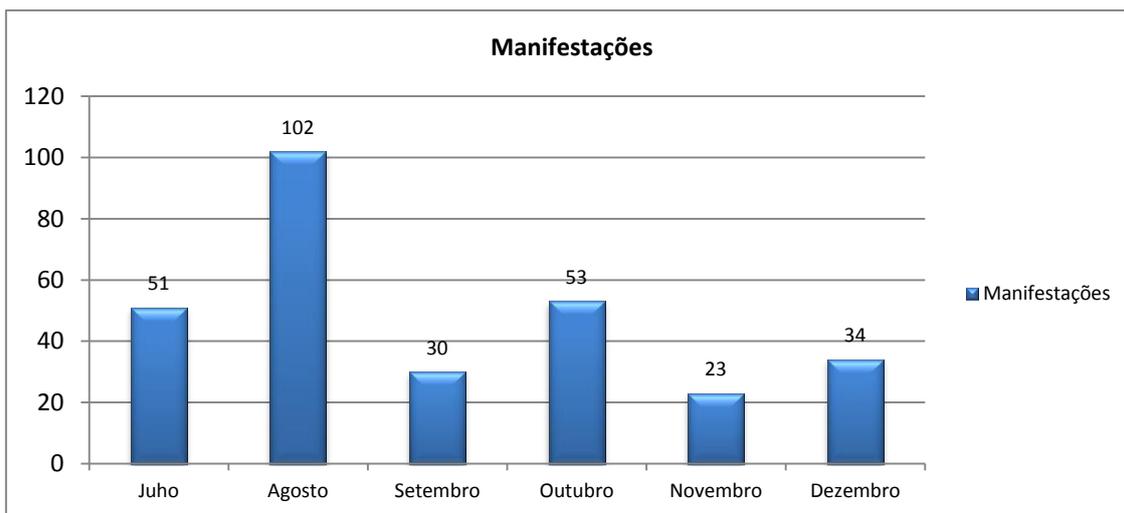


Gráfico 2. Comparativo com Semestre Anterior - Quantidade de Manifestações

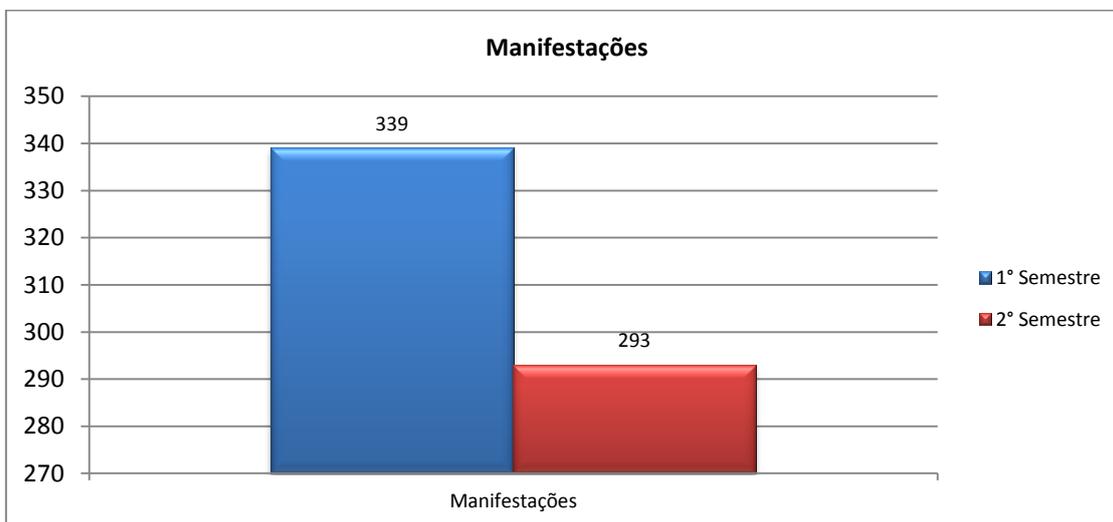


Gráfico 3. Demandas por origem

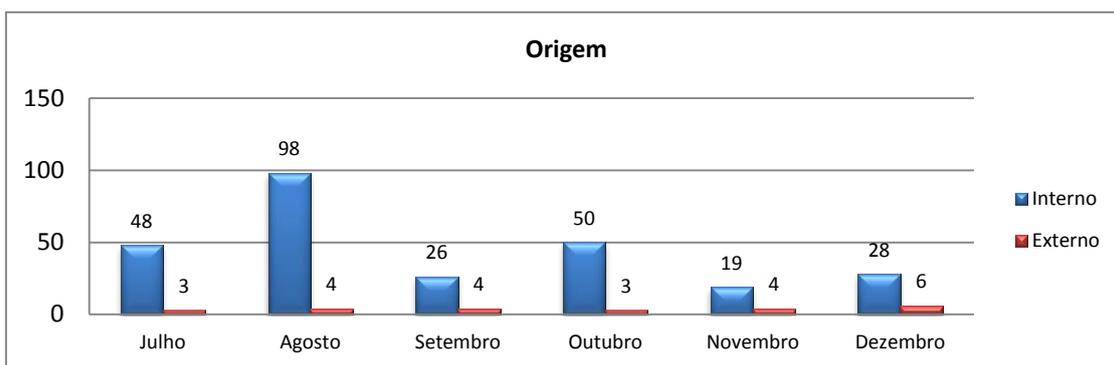


Gráfico 4. Total por Origem

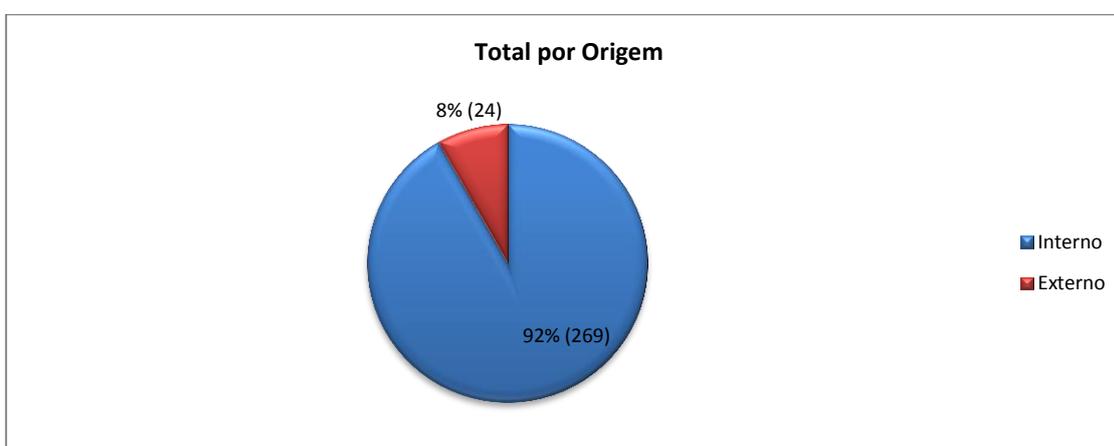


Gráfico 5. Comparativo com Semestre Anterior - Origem da Demanda

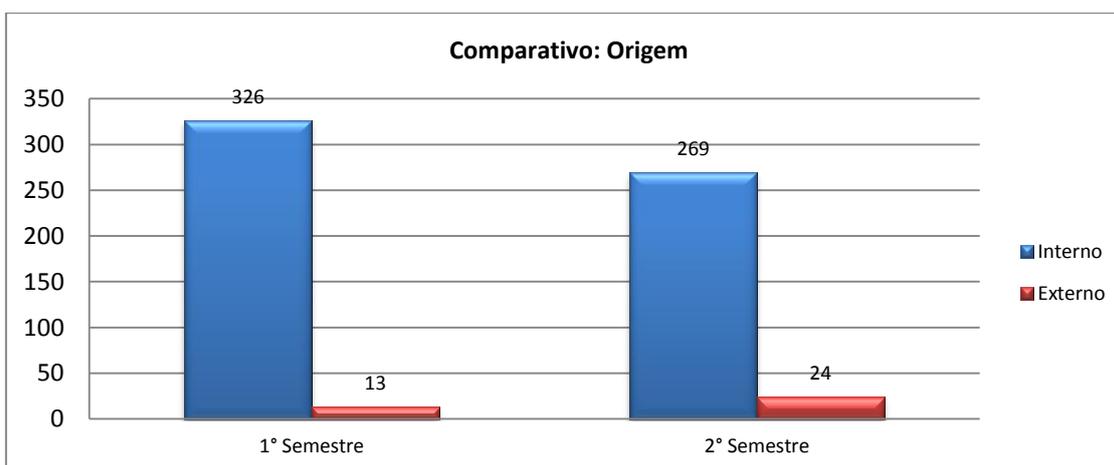


Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação

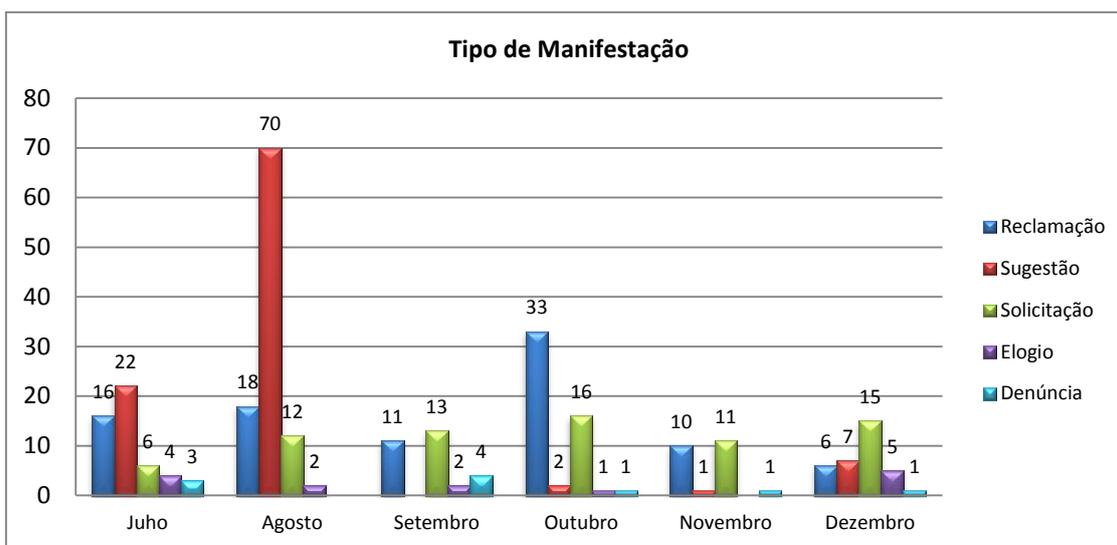


Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação



Gráfico 8. Comparativo com Semestre Anterior - Tipo de Manifestação

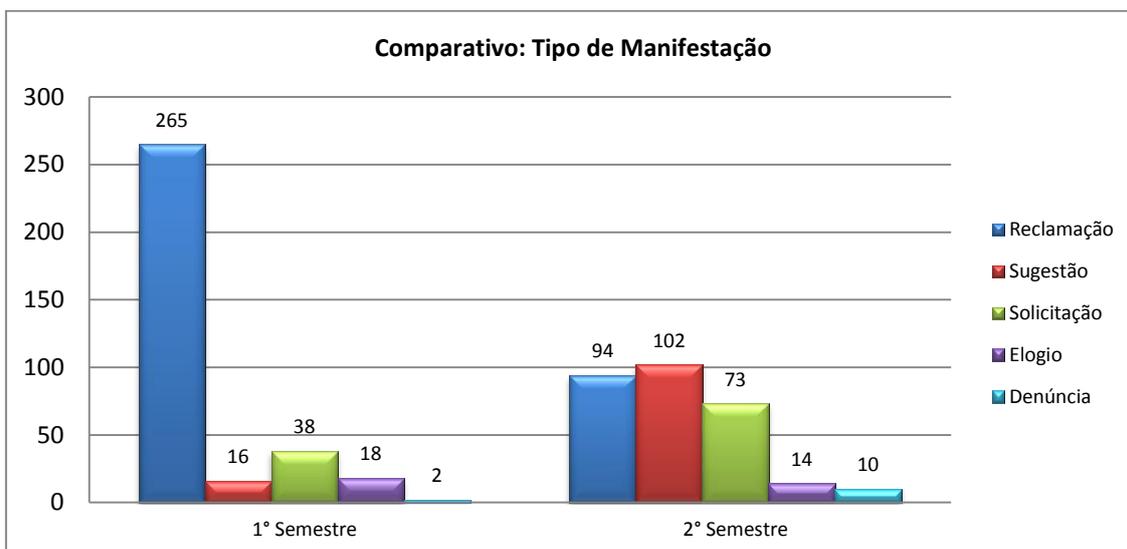
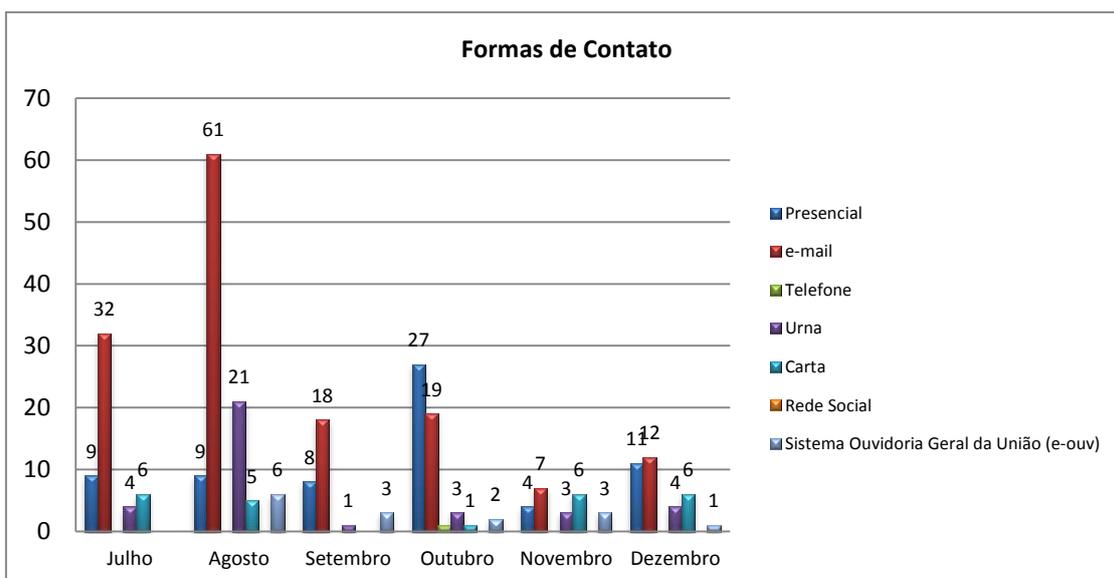
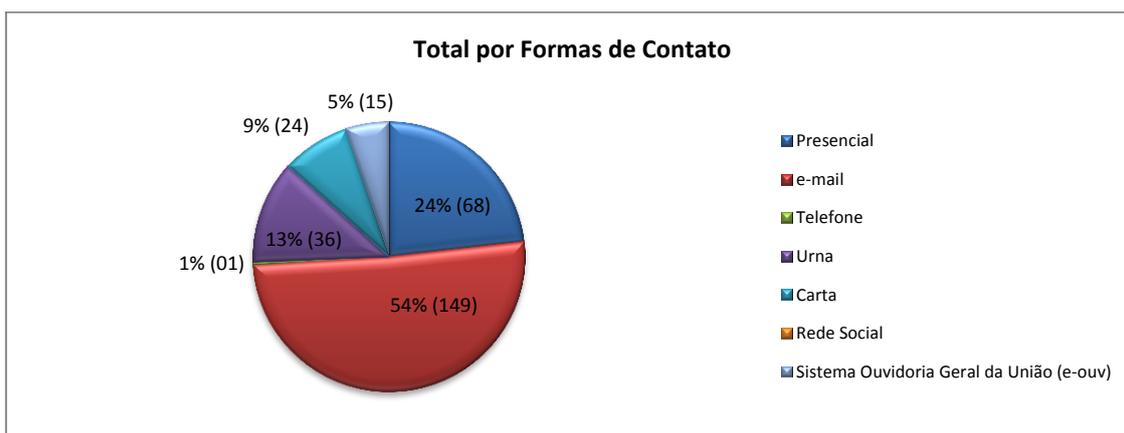
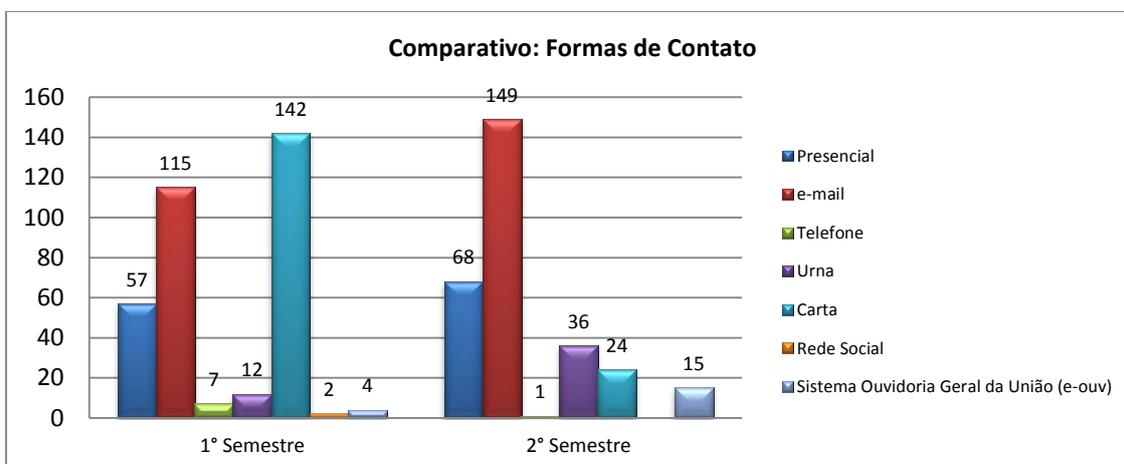


Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato¹

Gráfico 10. Total por Formas de Contato

Gráfico 11. Comparativo com Semestre Anterior: Formas de Contato


¹ Independente da forma de contato utilizada pelo usuário, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria são registradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV).

Gráfico 12. Demandas por Movimentação

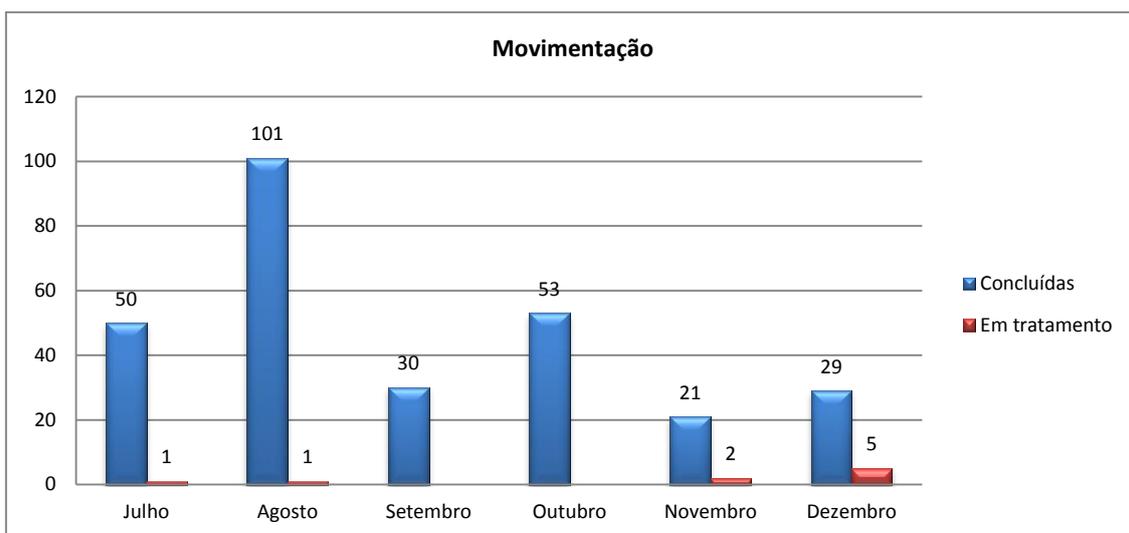
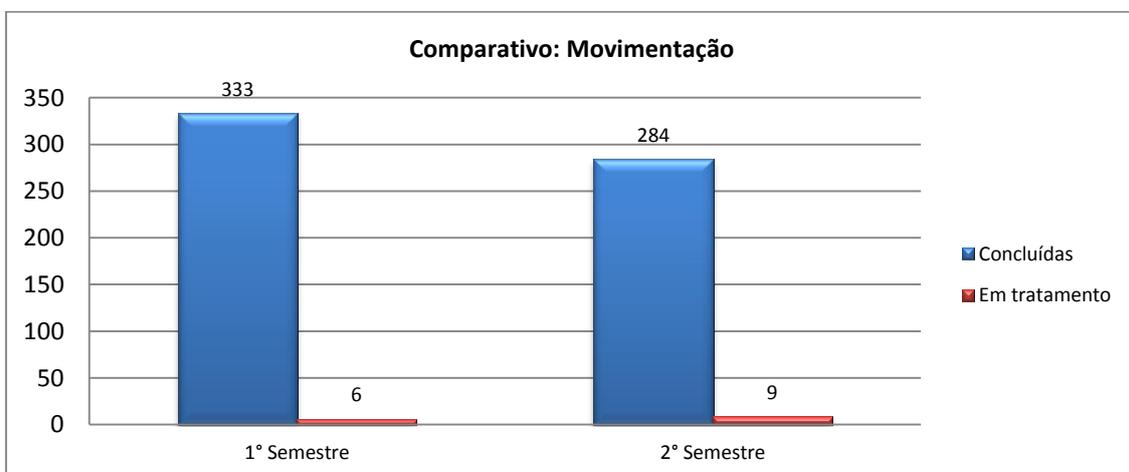


Gráfico 13. Total por Movimentação²



Gráfico 14. Comparativo com Semestre Anterior: Movimentação



² Atualizado em 29/01/2016

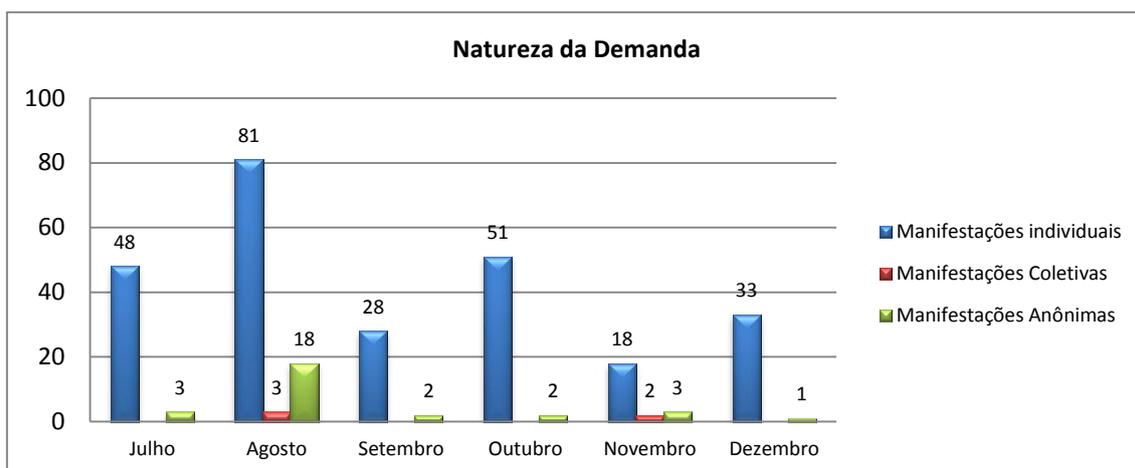
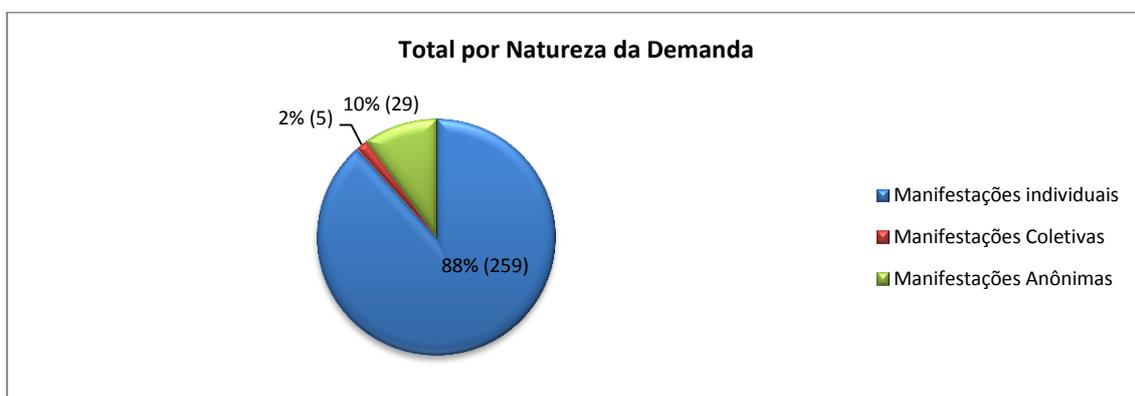
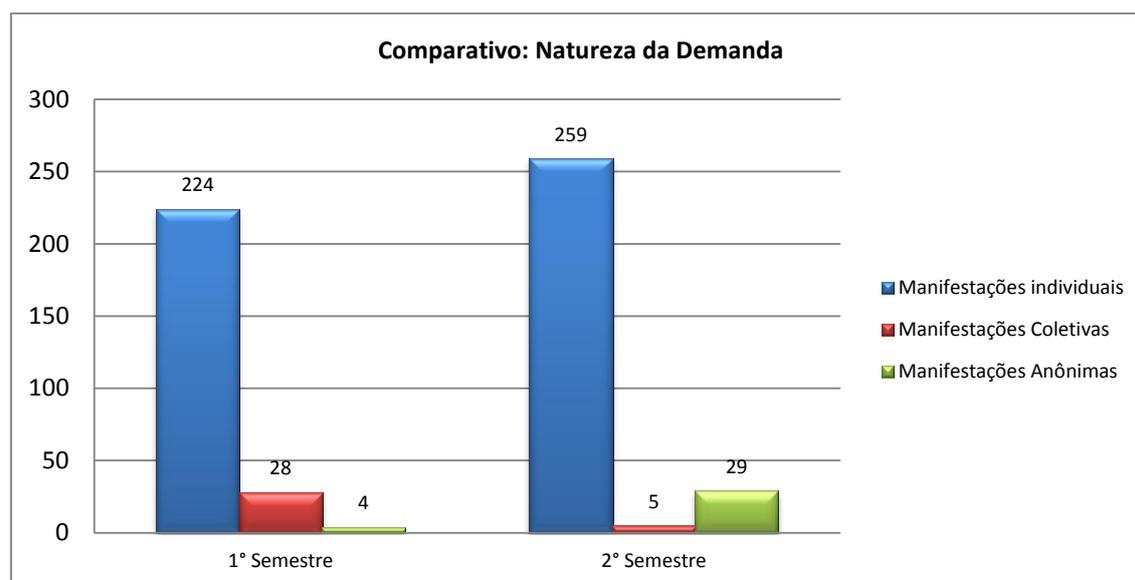
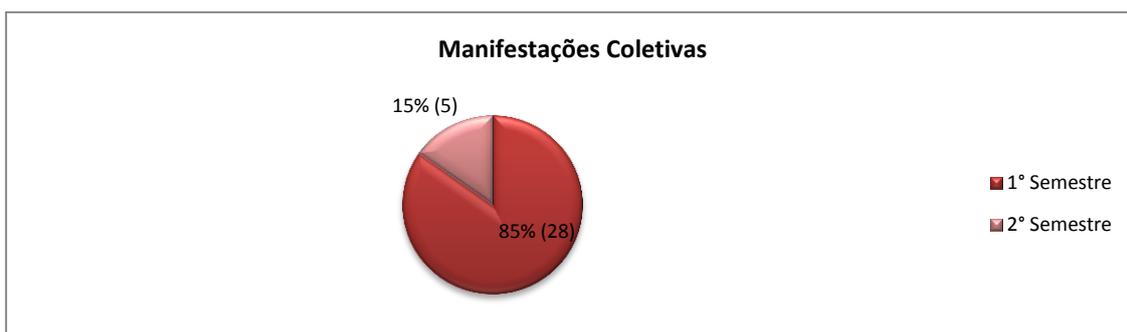
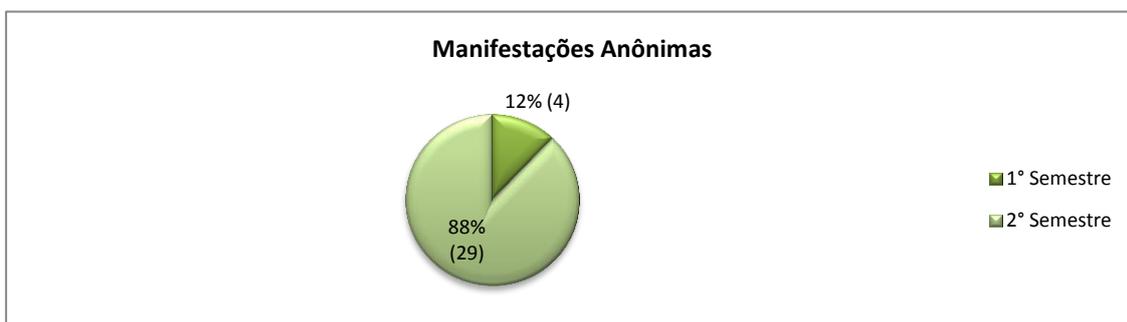
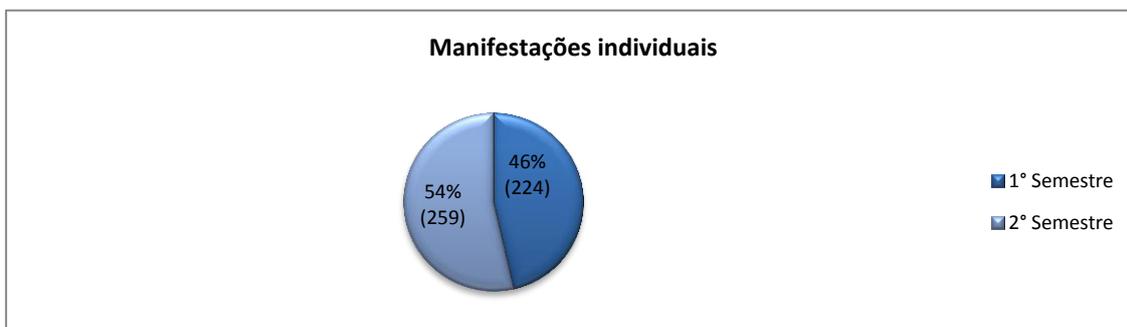
Gráfico 15. Natureza da Demanda

Gráfico 16. Total por Natureza da Demanda

Gráfico 17. Comparativo com o Semestre Anterior: Natureza da Demanda


Gráfico 18. Manifestações Coletivas**Gráfico 19. Manifestações Anônimas**

A Ouvidoria deve encaminhar as manifestações anônimas aos órgãos responsáveis, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

Gráfico 20. Manifestações Individuais

A maior parte de nossas demandas ocorre através das manifestações individuais. Por isso, os próximos gráficos vão analisar os 259 registros individuais nos aspectos relacionados à identificação e ao sexo.

Gráfico 21. Manifestações Individuais/ Identificação

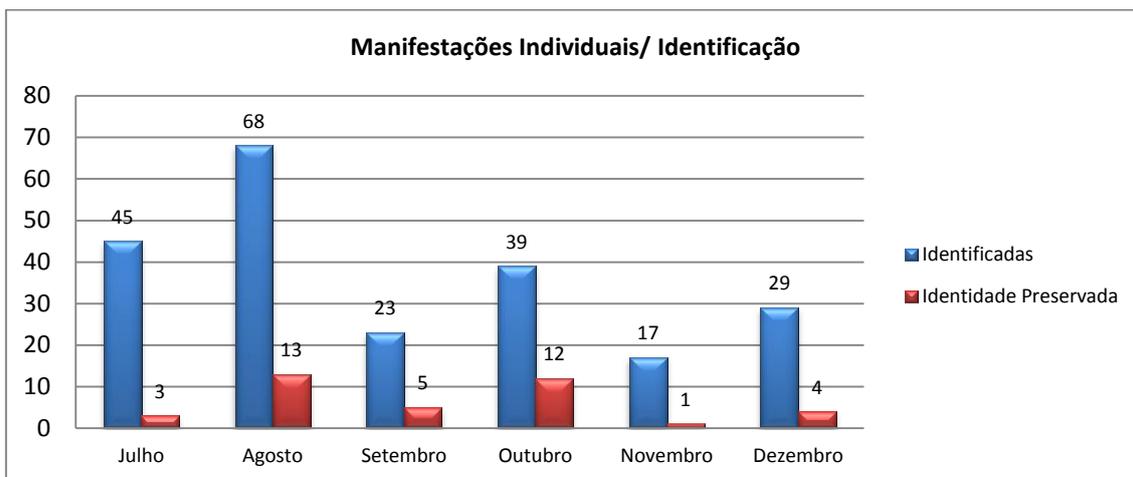


Gráfico 22. Total por Manifestações Individuais/ Identificação

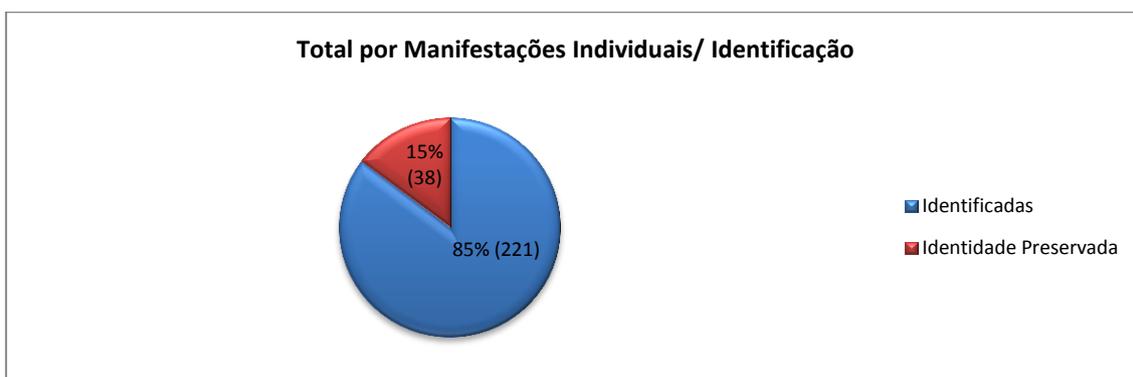


Gráfico 23. Comparativo com o Semestre Anterior/ Identificação

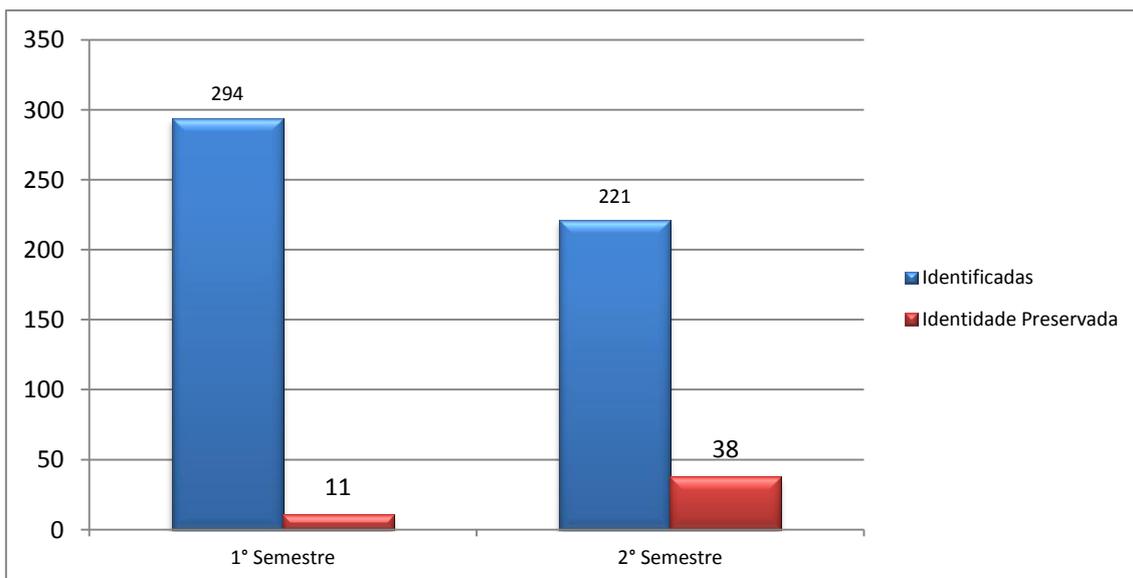


Gráfico 24: Manifestações Individuais/Sexo³

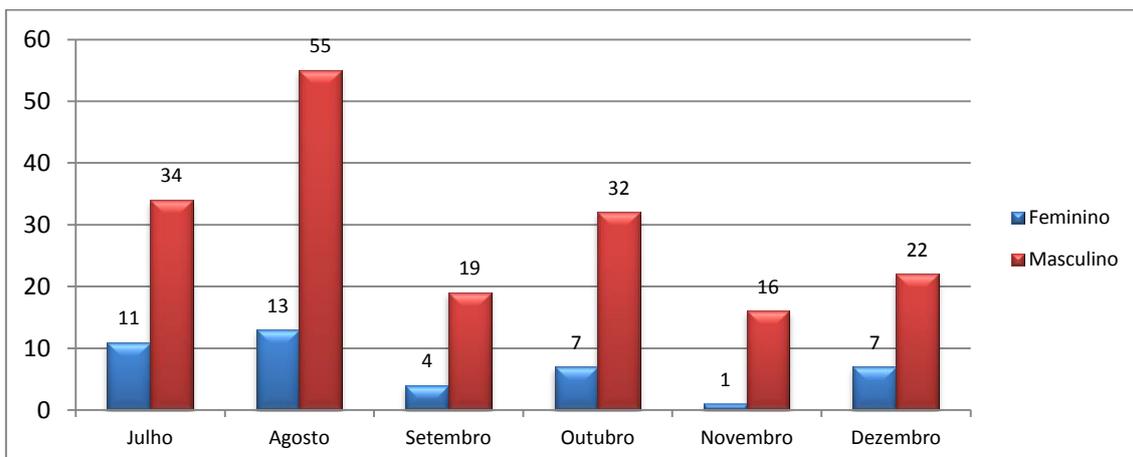


Gráfico 25: Total por Manifestações Individuais/Sexo

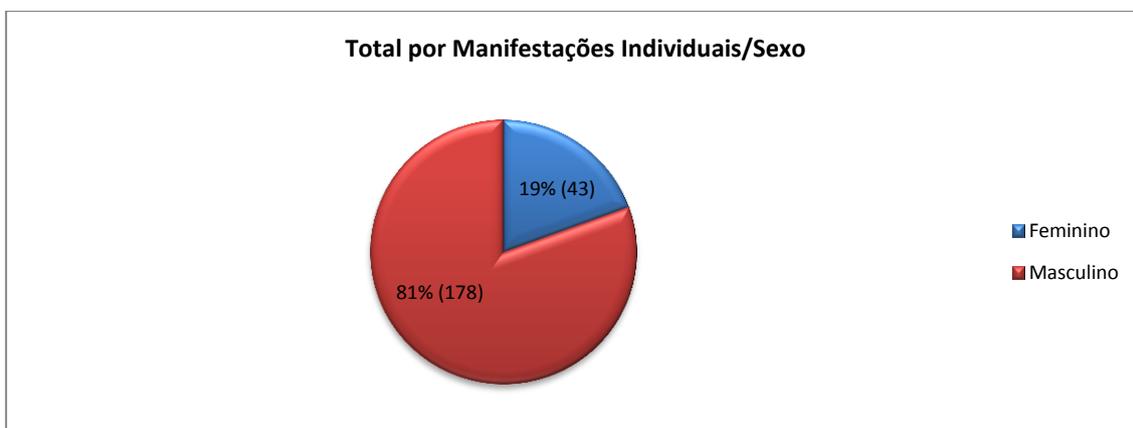
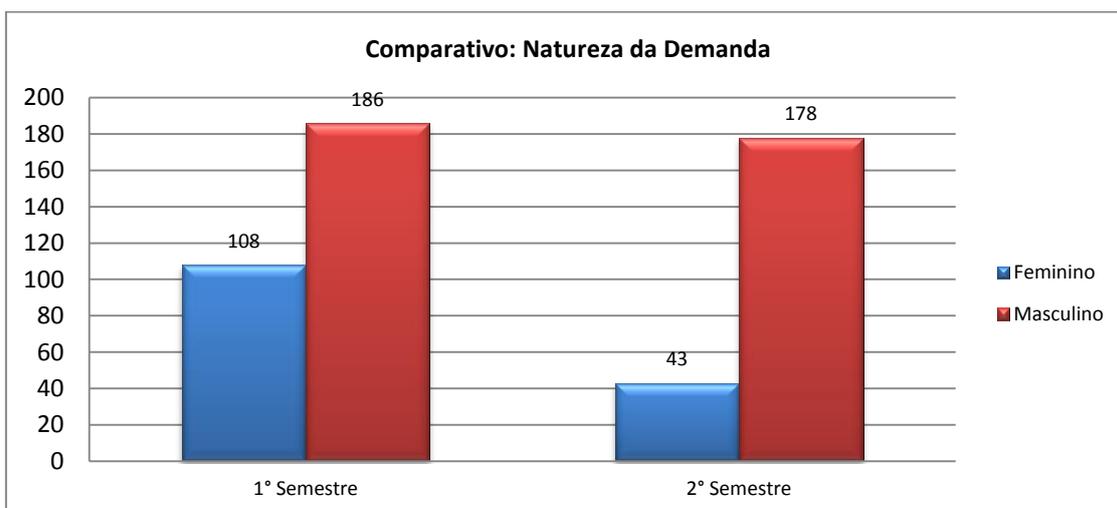
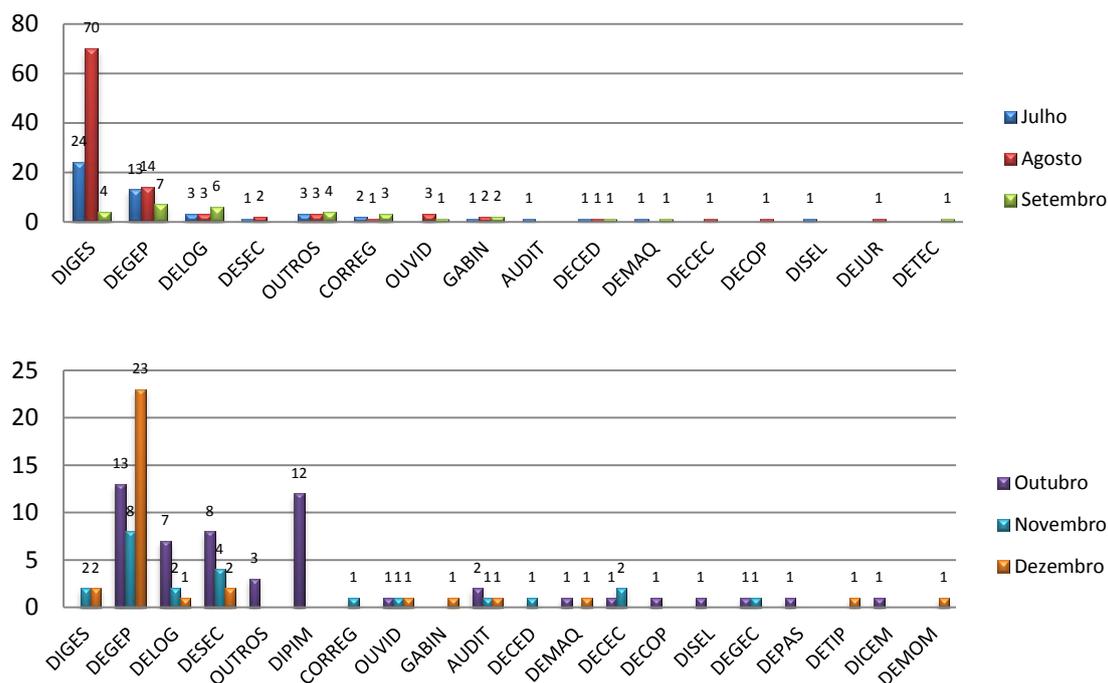
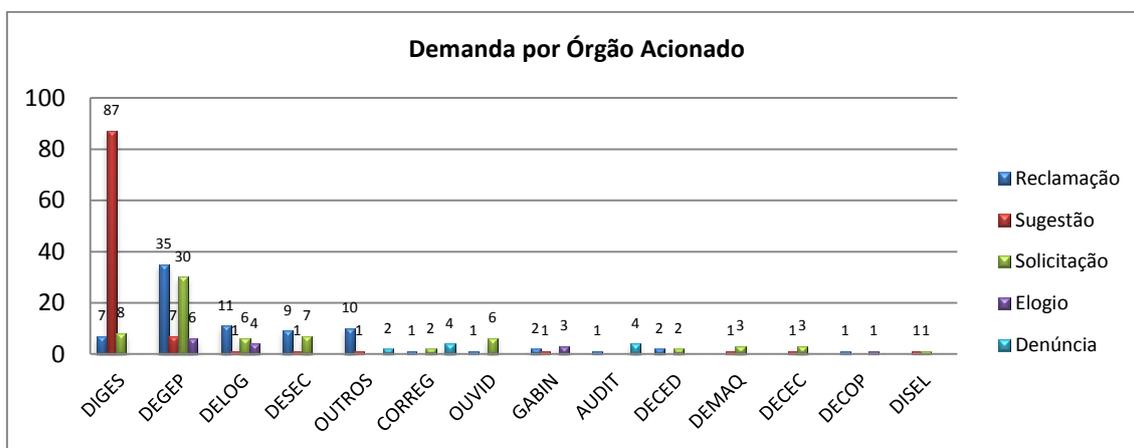


Gráfico 26. Comparativo com o Semestre Anterior: Manifestações Individuais/Sexo



³ Em virtude da preservação dos dados pessoais só constam no levantamento quanto ao sexo os registros individuais/identificados.

Gráfico 27. Demandas por Órgão Acionado

Gráfico 28. Análise por Órgão Acionado⁴: Tipo de Manifestação


Os demais órgãos acionados – DICEM, DEJUR, DETEC e DEGEC - receberam **solicitações**. O DETIP foi acionado com **sugestão**. O DIPIM, DEPAS e DEMOM receberam **reclamações**.

⁴ Classificamos em **OUTROS** - para os Órgãos Acionados - os registros encaminhados às comissões e grupos de trabalhos.

3. Análise das manifestações

As manifestações registradas na Ouvidoria são compiladas em eixos principais. Este procedimento facilita o entendimento das demandas e propiciam uma análise qualitativa das manifestações.

Gráfico 29. Eixos

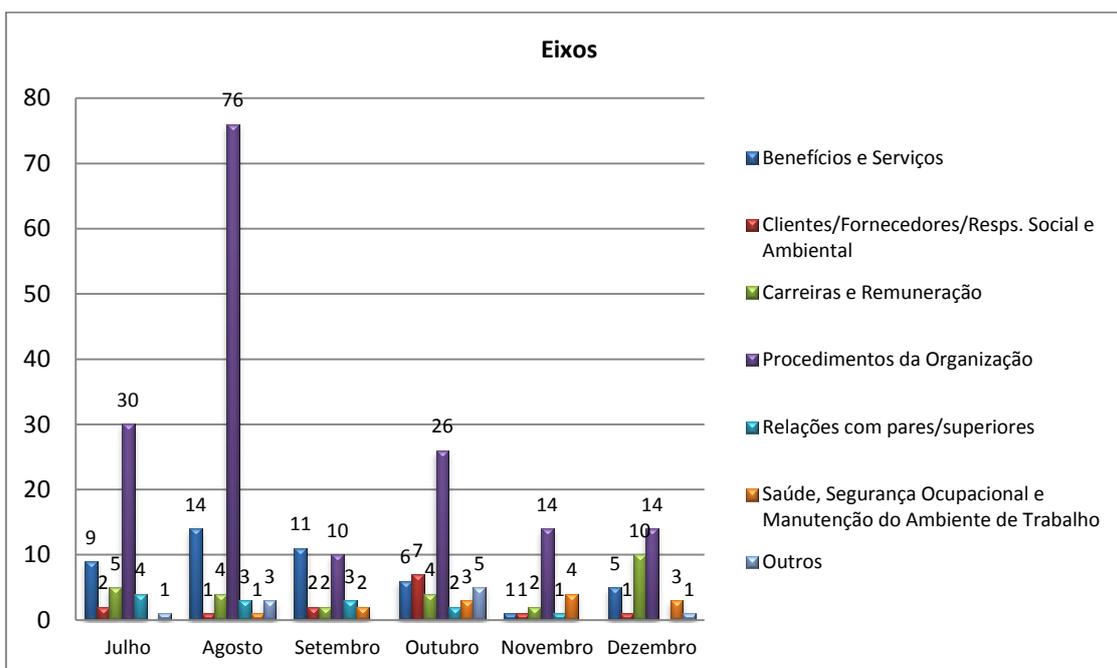
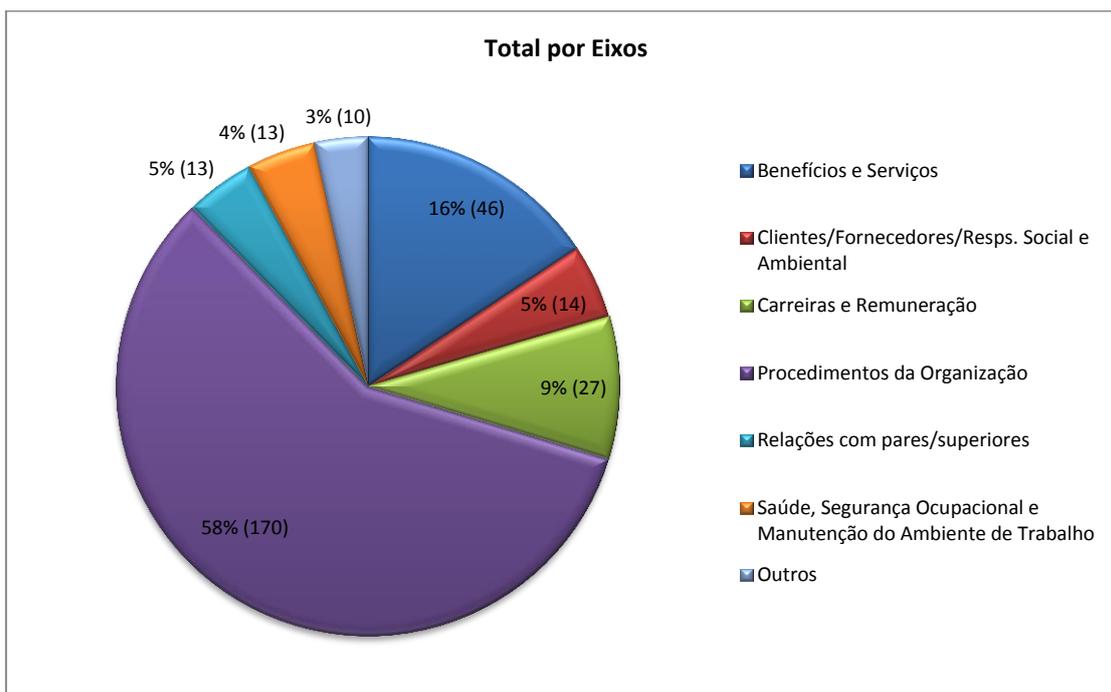
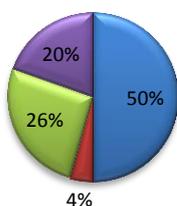


Gráfico 30. Total por Eixos



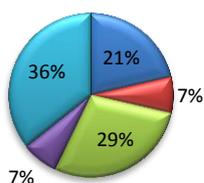
Benefícios e Serviços



- Reclamação
- Sugestão
- Solicitação
- Elogio
- Denúncia

Demandas	Quantidades
Transporte	11
Restaurante	8
Mudança física SEGB	4
Plano de saúde	4
Abono médico	2
Ambulatório	2
Auxílio Creche	2
Programa Nutrivida	2
Abono de acompanhamento de familiar enfermo	1
Serviço Social	1
Auxílio Medicamento	1
Auxílio Órtese e Prótese Odontológica	1
Auxílio Órtese e Prótese Oftalmológica	1
Exame Periódico	1
Creche interna	1
Funcional Card	1
FA DEGEP	1
Uniforme	1
Programa Nutrigestante	1

Clientes/Fornecedores/Resp. Social e Ambiental



- Reclamação
- Sugestão
- Solicitação
- Elogio
- Denúncia

Demandas	Quantidade
Insumos	4
Prestador de Serviço	2
Carteira de Habilitação Técnica ANAC	2
Case: Prêmio da Agenda Ambiental na Administração Pública	1
Programa Ambiental/ plantio de mudas na reserva Poço das Antas	1
Recebimento de Cortesia	1
Prospecção de novos clientes	1
Sistema de Reuso de Água	1
Processo para contratação/licitação	1

Carreiras e Remuneração



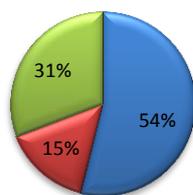
Demandas	Quantidade
Edital de Promoção 2015	10
PCCS	6
Contracheque eletrônico	2
Enquadramento	2
Avaliação de Desempenho	1
Desconto em Contracheque	1
Disfunção	1
Pagamento em folha suplementar	1
Processo Seletivo interno	1
Realocação	1
Recuperação de perdas salariais	1

Relação com pares/ superiores



Demandas	Quantidade
Conflito no local de trabalho	8
Comportamento contraproducente	4
Aparência física no serviço	1

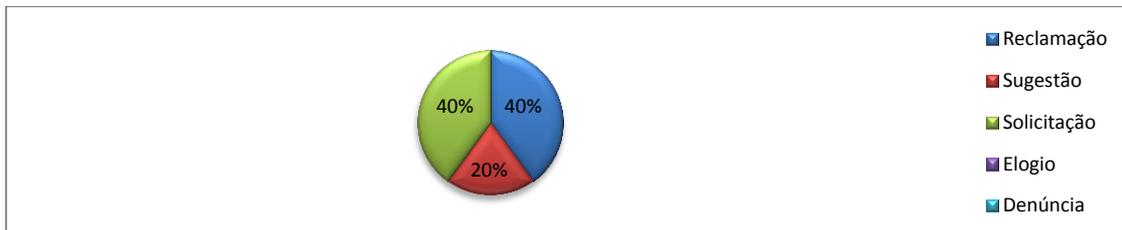
Saúde, Segurança Ocupacional e Manutenção do Ambiente de Trabalho



- Reclamação
- Sugestão
- Solicitação
- Elogio
- Denúncia

Demandas	Quantidade
Manutenção predial/ Prédio 700	2
Manutenção/ alojamento feminino DESEC	2
Manutenção/ banheiro feminino do restaurante	1
Manutenção/ climatização	1
Manutenção/ caixa d'água elevada	1
Desperdício de água	1
Insalubridade	1
Saída de emergência prédio 500	1
Manutenção/ guaritas e Portão da Portaria I	1
PPP	1
Periculosidade	1

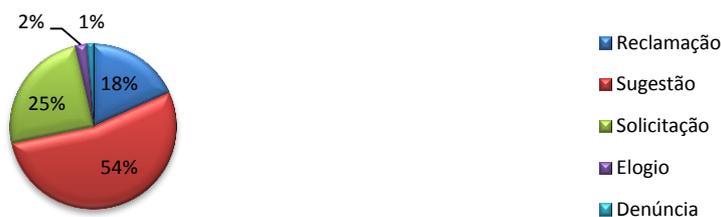
Outros



- Reclamação
- Sugestão
- Solicitação
- Elogio
- Denúncia

Demanda	Quantidade
Encomendas e Correspondências particulares	5
Guarda de Volumes	1
Evento Religioso	1
Caixa de som prédio 0500	1
Informação institucional	1
Roletas	1

Procedimentos da Organização



Demandas	Quantidade
Sugestão para redução de custos	88
Treinamento Externo (internacional)	13
Vista e cópia de documentação e/ou Processo Administrativo	9
Atendimento prestado por empregado	6
Troca de turno, escala ou lotação	5
Readmissão	5
Pensão alimentícia	4
Quadro de pessoal	4
Treinamento	4
Verbas rescisórias	4
Escala de revezamento	3
Desligamento	2
Distribuição das tarefas	2
Nomeação para função de Confiança	2
Reestruturação	2
Ausências não justificadas	1
Cancelamento de OSI	1
Controle de entrada e saída (roletas)	1
Eleições CONSAD	1
Extravio de documentos	1
Norma Interna	1
Programa de Pró-equidade e Gênero	1
Parecer Jurídico	1
Programa de Capacitação Institucional - Pós Graduação	1
Programa Visite à CMB	1
Programa de Estágio	1
PDV	1
Programa Jovem Aprendiz	1
Projeto Releituras	1
Registro de Alteração Funcional (RAF)	1
Conflito de Interesse (Sistema SeCI)	1
Consulta sobre realização de pesquisa na CMB	1

3.1 Análise Qualitativa

A Ouvidoria funciona como instrumento de percepção da eficiência da governança corporativa, articulando com os órgãos internos quando identificadas distorções na execução dos atos administrativos. Das manifestações recebidas no período foi possível verificar alguns pontos críticos e desenvolver algumas sugestões.

3.1.1 Benefícios e Serviços

O Transporte e o Restaurante continuam como maior foco de registros das manifestações relacionadas aos benefícios e serviços de nossa empresa. Ambos os serviços receberam registros de elogios, sugestões, reclamações e solicitações. Todas as demandas foram analisadas pelos Superintendentes e gestores dos contratos e passam a fazer parte dos indicadores de melhorias dos serviços.

3.1.2 Procedimentos da Organização

Considerando a ocorrência de campanha de comunicação promovida pela Diretoria Executiva junto aos empregados solicitando destes sugestões para diminuição de despesas na CMB, neste semestre a Ouvidoria acolheu 88 sugestões para redução de custos Institucionais que refletiu a participação de pouco mais de 3% dos empregados.

Todas as manifestações foram encaminhadas à Diretoria de Gestão, conforme orientação do colegiado de diretores. Na DIGES, os registros estão passando por uma análise técnica de viabilidade e aplicabilidade.

Outro tema abordado pelos empregados neste eixo foram as autorizações para a realização de treinamentos internacionais. Ao todo foram acolhidos 13 registros que ponderaram o custo destas participações em um momento de mudança institucional e crise econômica.

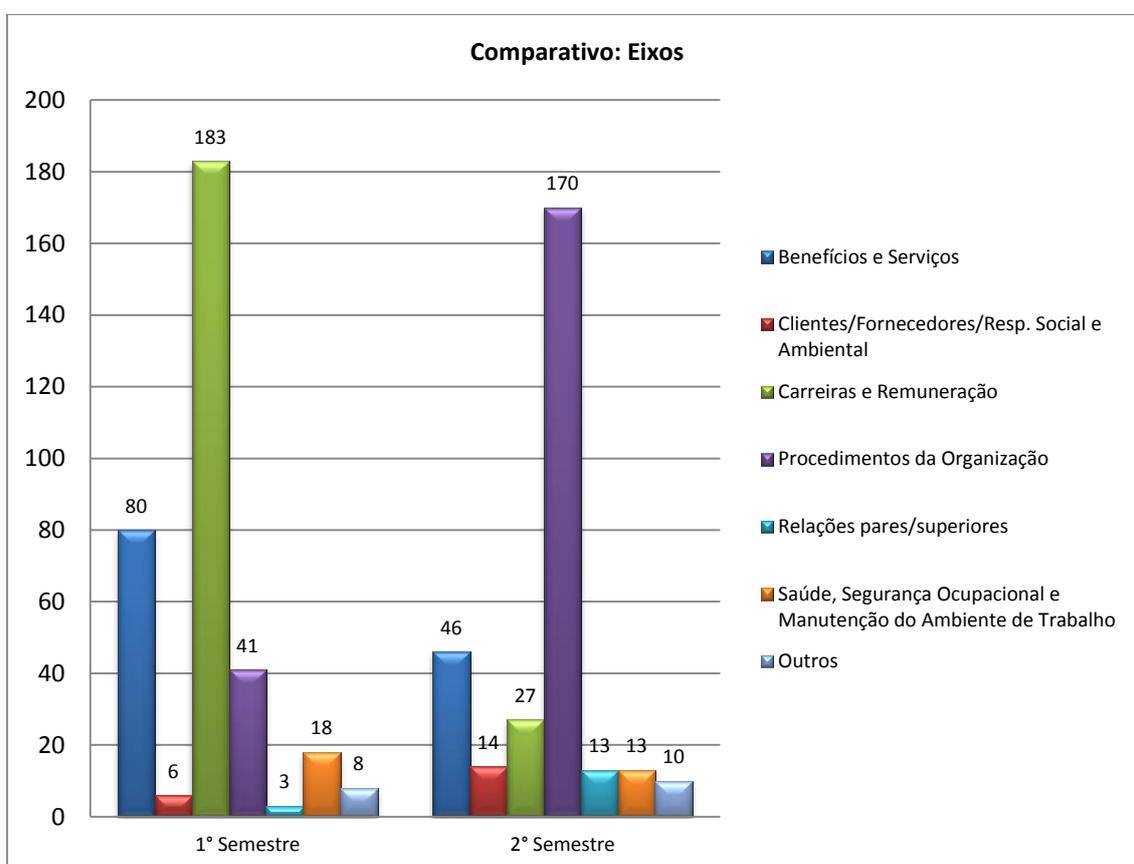
3.1.3 Relações com Pares/ Superiores

A Ouvidoria voltou a receber manifestações sobre conflito no local de trabalho. Estas demandas foram encaminhadas à Corregedoria e a Comissão de Ética da CMB para a averiguação de possíveis infrações disciplinares e/ou condutas antiéticas.

Segundo Nebenzahl^[1], o comportamento conflituoso no ambiente de trabalho tem sérios impactos na produtividade, qualidade dos produtos e serviços, na comunicação, no desenvolvimento organizacional e de projetos.

Os impactos dos conflitos no local de trabalho não podem depender apenas das ações punitivas disciplinares e/ou éticas. É necessária a adoção de medidas por parte da Alta Administração, da área de Gestão de Pessoas e do Corpo Gerencial em geral para educar e orientar os empregados, ocupantes ou não de funções gerenciais.

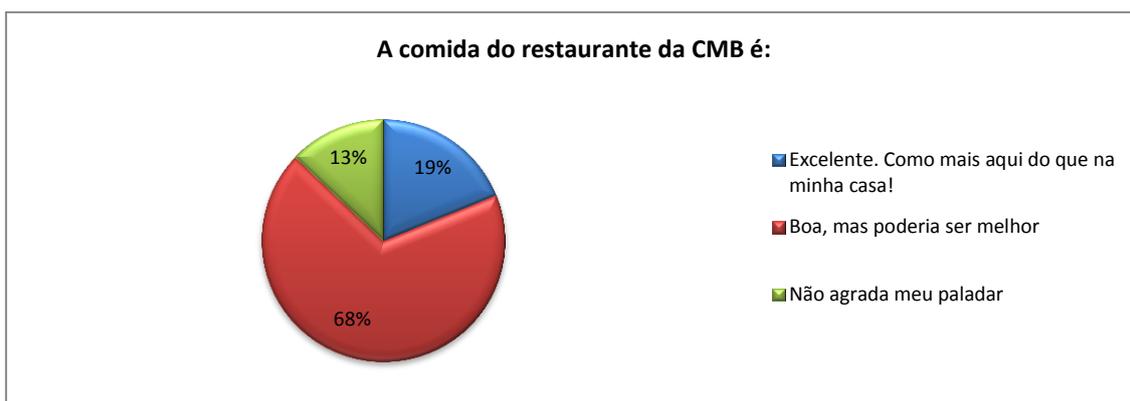
Gráfico 31. Comparativo com Semestre Anterior – Eixos



4. Enquetes da Ouvidoria

As enquetes são publicadas, quinzenalmente, na Intranet e objetivam explorar assuntos diversos e conhecer a opinião dos empregados.

^[1] NEBENZAHL, Luíz Carlos, A rejeição nas Organizações. Editora Qualitymark, 2004. Prefácio

Gráfico 32. Enquete 12/2015


Esta enquete foi aplicada entre os dias 22/06/2015 e 05/07/2015, contando com a participação de 583 pessoas. O quantitativo de participantes corresponde a 21,22% do total de empregados.

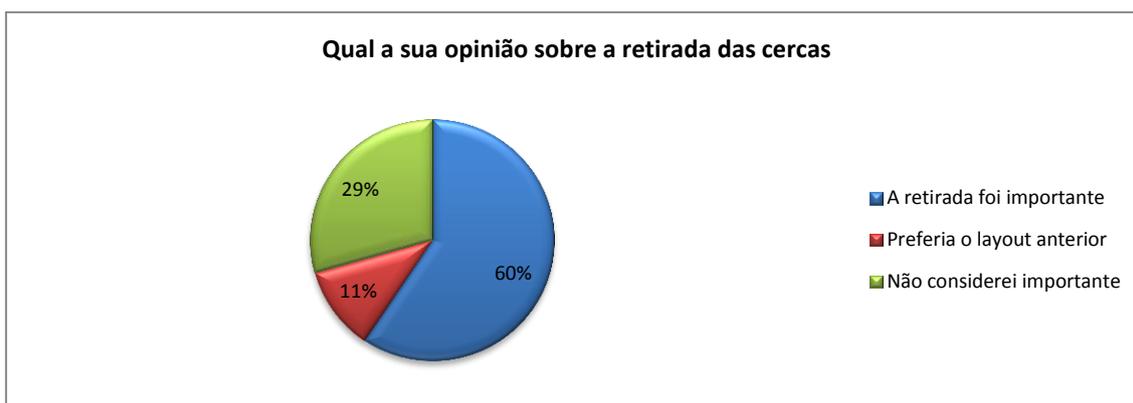
Gráfico 33. Enquete 13/2015


Esta enquete foi aplicada entre os dias 06/07/2015 e 19/07/2015, contando com a participação de 280 pessoas. O quantitativo de participantes corresponde a 10,19% do total de empregados.

Gráfico 34. Enquete 14/2015

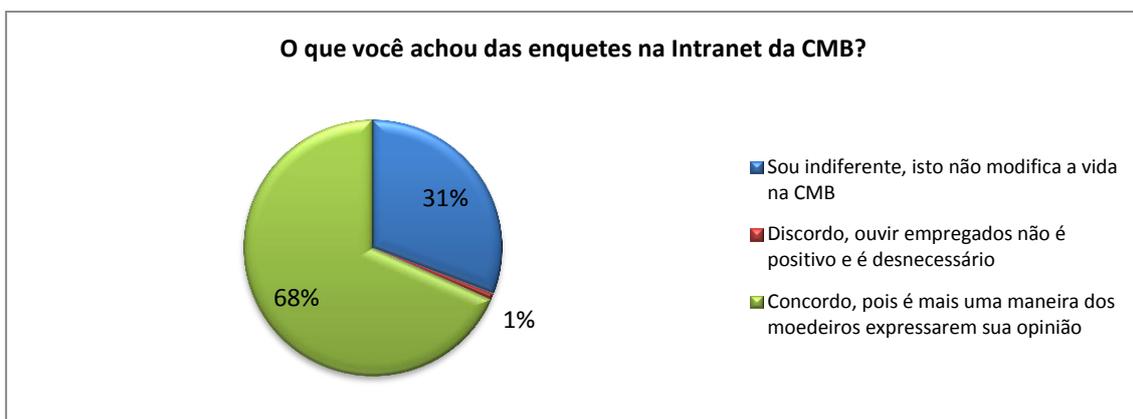

Esta enquete foi aplicada entre os dias 20/07/2015 e 02/08/2015, contando com a participação de 349 pessoas. O quantitativo de participantes corresponde a 12,70% do total de empregados.

Gráfico 35. Enquete 15/2015



Esta enquete foi aplicada entre os dias 03/08/2015 e 16/08/2015, contando com a participação de 429 pessoas. O quantitativo de participantes corresponde a 15,61% do total de empregados.

Gráfico 36. Enquete 16/2015



Esta enquete foi aplicada entre os dias 17/08/2015 e 30/08/2015, contando com a participação de 133 pessoas. O quantitativo de participantes corresponde a 4,84% do total de empregados.

5. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

O SIC foi criado para efetivar a transparência pública das informações da CMB através do atendimento aos cidadãos.

Na CMB, a Norma 0330-NA-1-01 dispõe sobre a classificação das informações, internalizando a Lei 12.527/11 e o Decreto 7.724/12.

5.1 Demonstrativo Semestral

Serão apresentadas as estatísticas das solicitações de informações pelos cidadãos da seguinte forma: quantidade de solicitações, movimentação das solicitações, comparativo com

o semestre anterior (1º Semestre 2015), formas de registro dos pedidos de informação, resposta aos pedidos de informação e demanda por assuntos mais abordados.

Gráfico 37. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

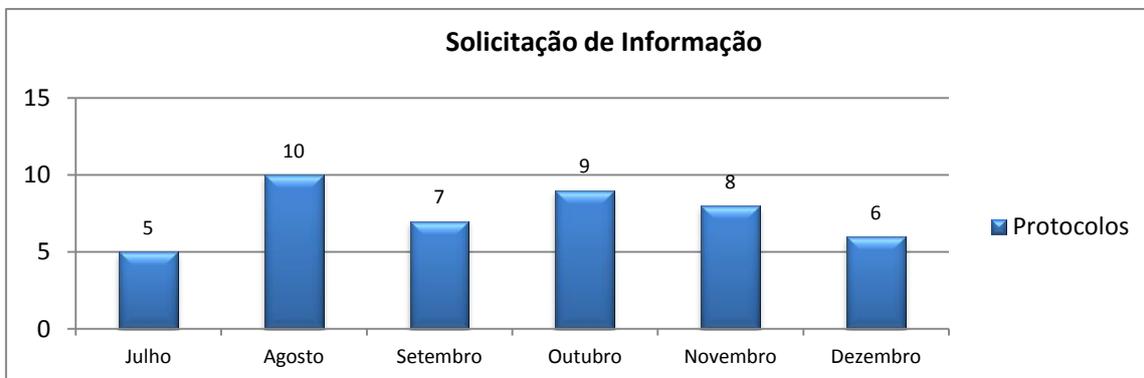
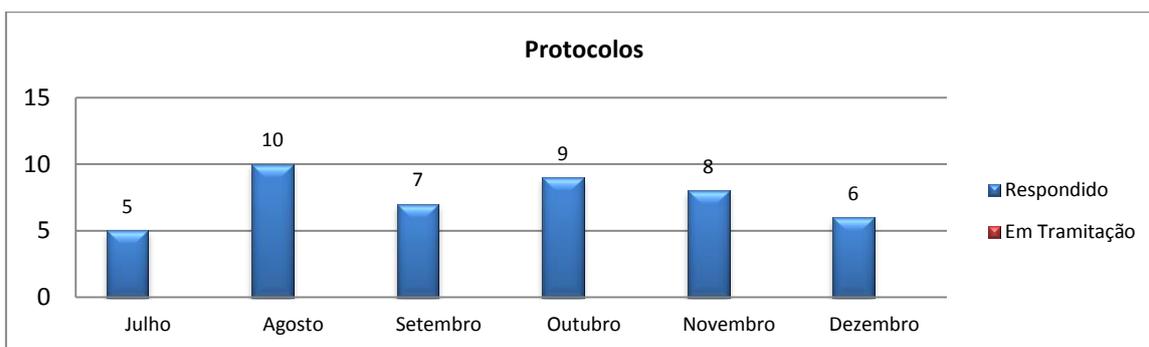


Gráfico 38. Demanda por Movimentação



Os pedidos de informações registrados no 2º semestre de 2015 foram respondidos no período designado para análise.

Gráfico 39. Comparativo com o Semestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

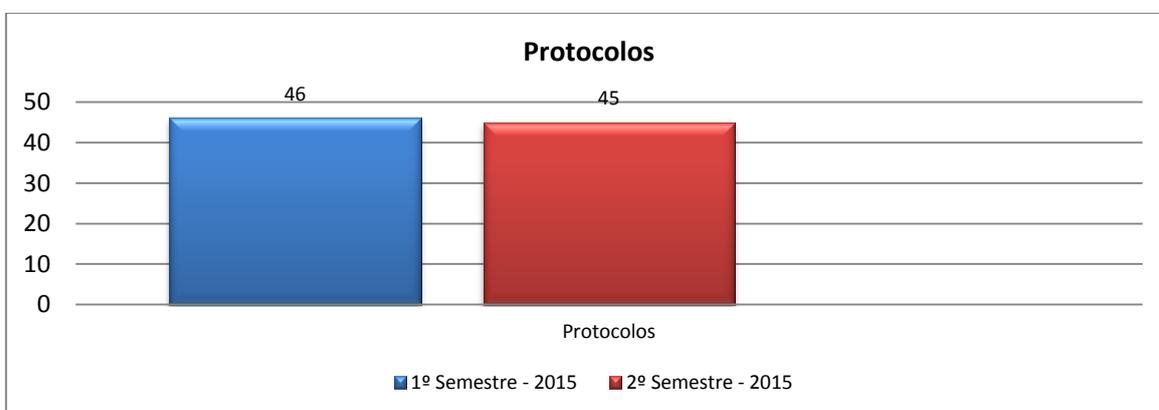


Gráfico 40. Comparativo com o Semestre Anterior / Assuntos Abordados

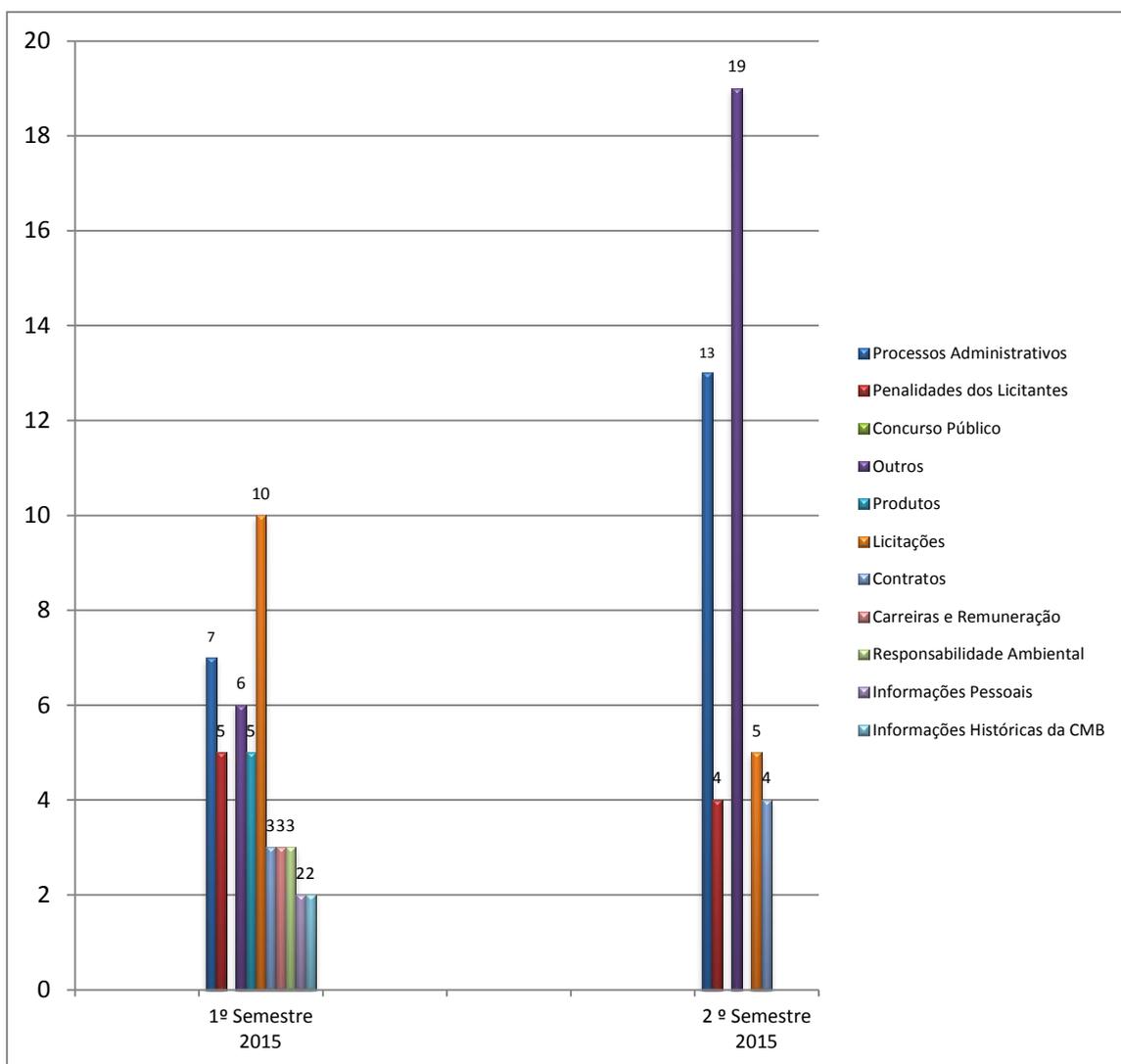


Gráfico 41. Formas de Registro dos Pedidos de Informação

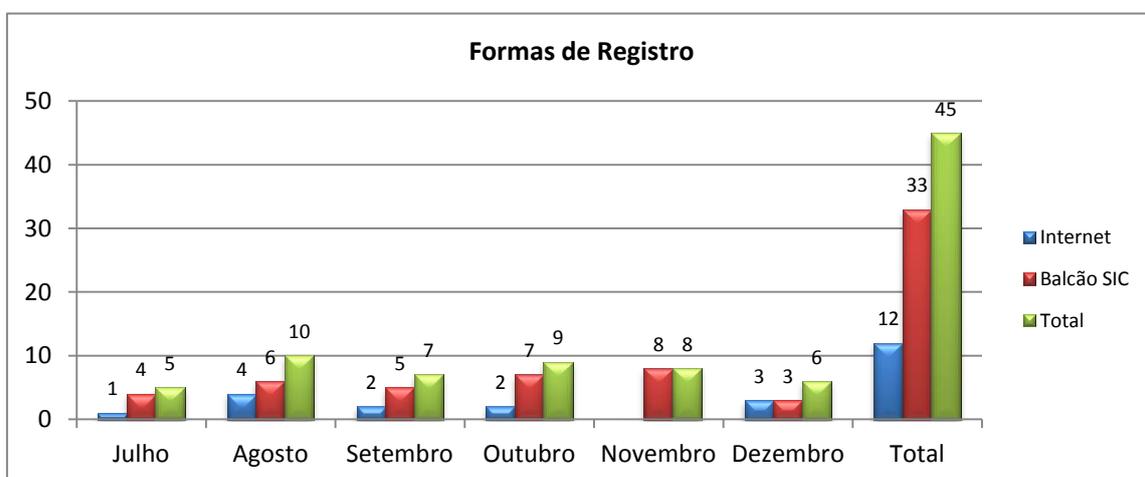
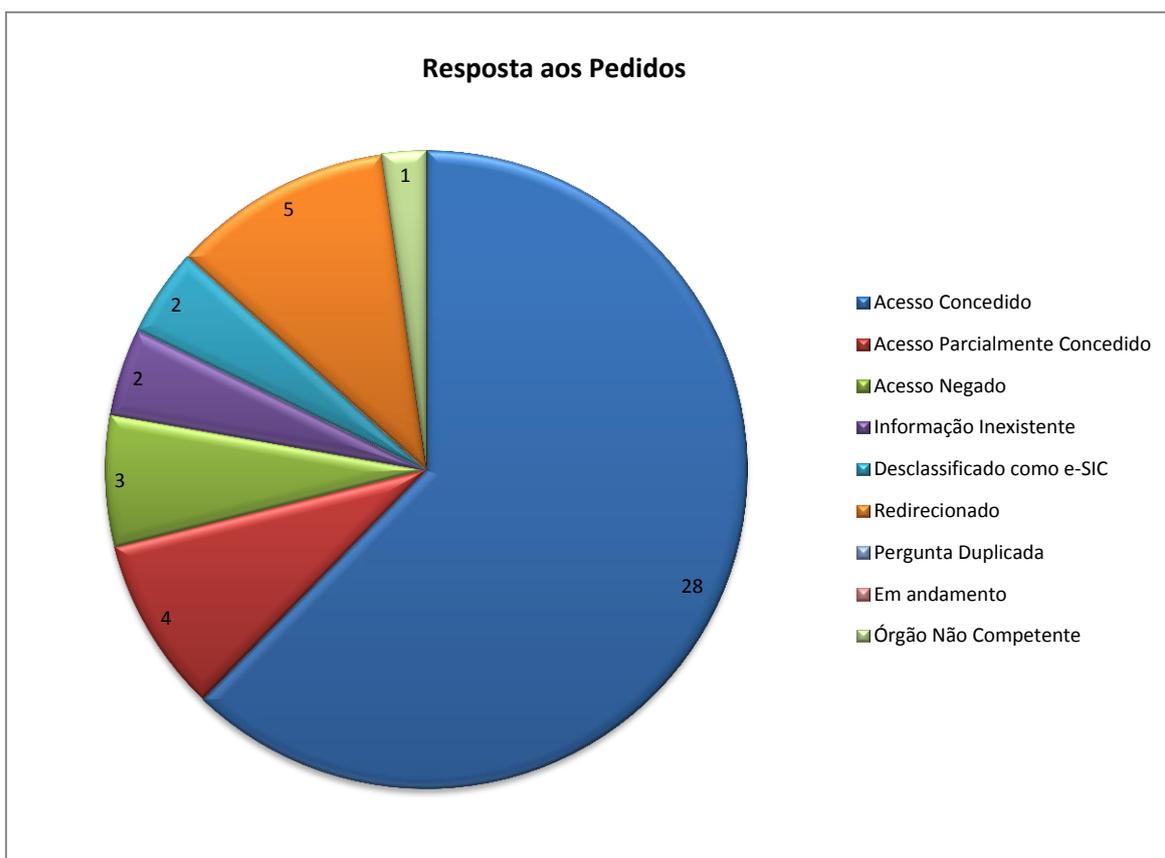


Gráfico 42. Resposta aos Pedidos de Informação ⁵

Tabela 1. Demanda por Assuntos Abordados

Os pedidos de informações registrados no SIC estão distribuídos em eixos principais com metodologia semelhante aos registros das manifestações na Ouvidoria.

Assuntos Abordados no 2º Semestre 2015							
Eixos	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Processos Administrativos	1	2	3	3	4	3	13
Penalidades dos Licitantes	0	0	0	1	0	0	4
Outros	1	7	3	4	2	2	19
Licitações	2	0	1	1	0	1	5
Contratos	1	1	0	0	2	0	4

⁵ Dados apurados em 29/01/2016

6. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 1243 mensagens no 2º semestre.

A seguir, serão apresentadas as estatísticas dos pedidos por Temas Mais Abordados.

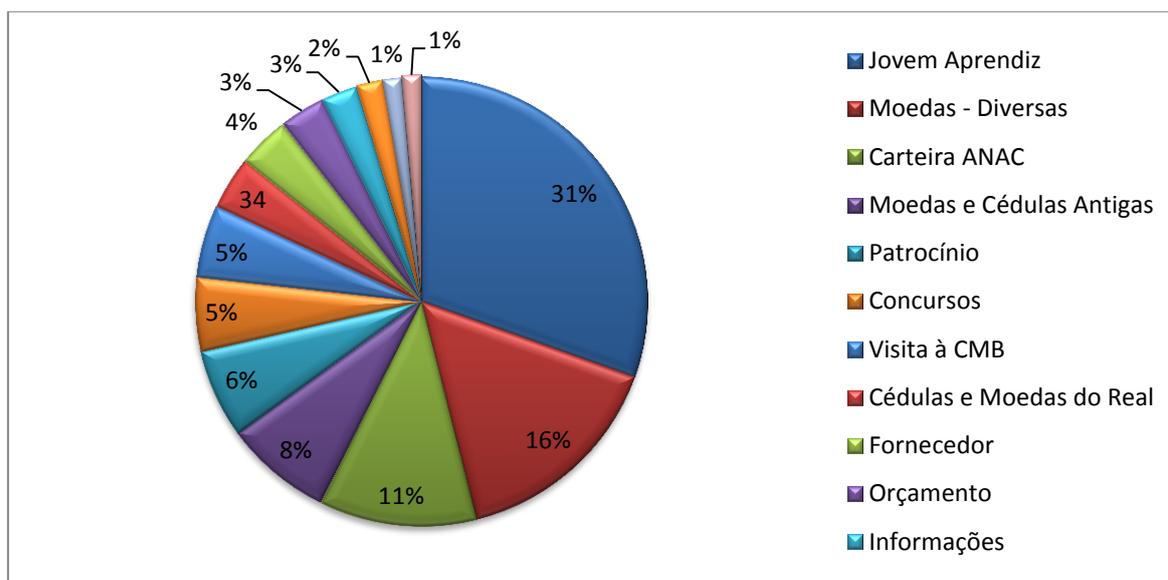
6.1 Dos Temas Mais Abordados

Das 1243 mensagens recebidas, 886 estavam relacionadas aos temas descritos na tabela abaixo.

Tabela 2. Temas mais abordados

TEMAS	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Jovem Aprendiz	16	12	4	6	5	227	270
Moedas - Diversas	0	3	30	42	28	35	138
Carteira ANAC	21	29	12	18	13	7	100
Moedas e Cédulas Antigas	22	11	9	16	4	6	68
Patrocínio	16	12	6	8	10	5	57
Concursos	16	18	7	2	0	4	47
Visita à CMB	11	8	7	5	6	9	46
Cédulas e Moedas do Real	17	14	3	0	0	0	34
Fornecedores	8	6	5	4	6	4	33
Orçamento	6	6	5	6	2	4	29
Informações	14	7	0	1	1	0	23
Estágio na CMB	6	1	1	4	4	1	17
Medalhas - Diversas	0	0	1	4	6	1	12
Troco	2	4	0	2	1	3	12

Gráfico 43. Comparativo: Temas mais Abordados



6.2 Análise Qualitativa dos Temas mais Abordados

Foram analisados os temas que tiveram maior destaque considerando a visibilidade da CMB em relação ao público externo.

6.2.1 Processo Seletivo Público

As demandas expressam dúvidas relacionadas à forma de ingresso na empresa e quanto à possibilidade de abertura de um novo concurso. Além disso, alguns cidadãos apresentam interesse nas empresas que prestam serviços à CMB.

6.2.2 Cédulas e Moedas do Real

Os questionamentos estão relacionados à aquisição de moedas comemorativas e às novas cédulas da Segunda Família do Real. A grande maioria dos demandantes são orientados a consultar o site do Banco Central do Brasil – BCB.

6.2.3 Programa Jovem Aprendiz

Como no semestre anterior, as dúvidas em relação ao Programa Jovem Aprendiz estão vinculadas às formas e requisitos para a inscrição do candidato. Cabe ressaltar que todas as informações do Programa Jovem Aprendiz estão disponíveis no site da CMB.

6.2.4 Cédulas e Moedas Antigas

Os cidadãos buscam informações sobre o mercado numismático, questionando se a CMB comercializa ou avalia cédulas e moedas fora de circulação e se indica locais onde a comercialização pode ser realizada.

6.2.5 Carteira ANAC

Os demandantes do tema em análise solicitam informações sobre o tempo de expedição da carteira de habilitação ou apresentam questões relacionadas à entrega das carteiras.