



Ouvidoria
da CMB

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA
ANO 2021

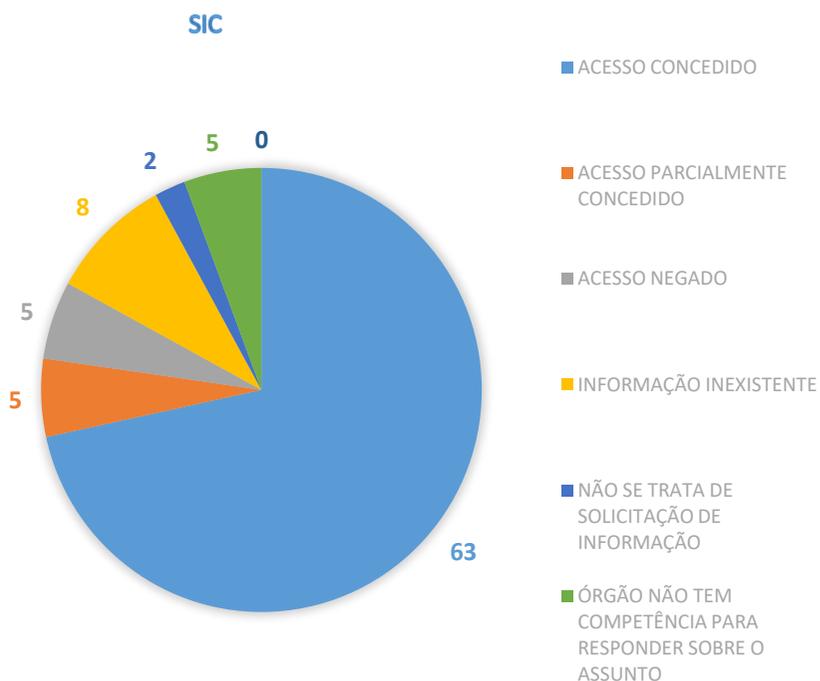
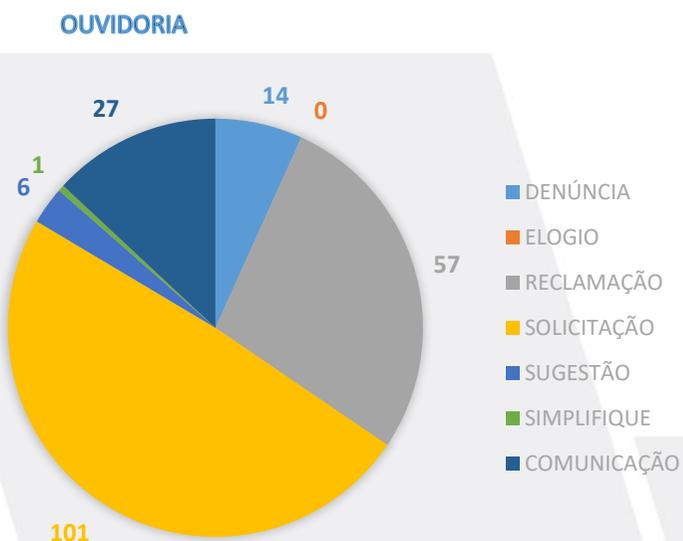


CASA DA MOEDA
DO BRASIL

SUMÁRIO EXECUTIVO

O Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil apresenta o resultado do exercício de 2021, em cumprimento aos artigos 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017 e artigo 7º, inciso XVII, da Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União (CGU).

Foram recebidas, por meio da Plataforma Fala.BR, 294 manifestações distribuídas em: 206 (duzentos e seis) Registros de Ouvidoria e 88 (oitenta e oito) Pedidos de Acesso à Informação.



A Ouvidoria monitora e gerencia o canal de comunicação institucional Fale Conosco, do site da CMB. Em 2021, foram respondidas 1.113 (mil cento e trinta e sete) mensagens recebidas pela CMB.

1. DEMONSTRATIVO ANUAL – MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

- 1.1. TOTAL POR QUANTIDADE
- 1.2. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR
- 1.3. DEMANDAS ARQUIVADAS/MOTIVOS DE ARQUIVAMENTO
- 1.4. TOTAL POR NATUREZA DA DEMANDA
- 1.5. TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO
- 1.6. TOTAL POR FORMAS DE CONTATO
- 1.7. TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO
- 1.8. TOTAL DE DEMANDAS POR EIXOS
- 1.9. TOTAL DE DEMANDAS POR ASSUNTO
- 1.10. ÓRGÃOS ACIONADOS

2. ANÁLISE DE DADOS, MELHORIA CONTÍNUA E PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

3. REDE DE INTEGRIDADE

4. OUVIDORIA RESOLVE

5. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

- 5.1. DEMANDA POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO VIA SIC
- 5.2. RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

6. FALE CONOSCO

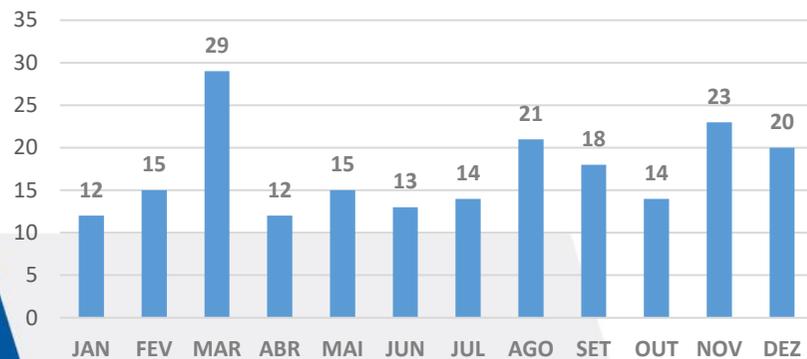
- 6.1. DEMANDA POR QUANTIDADE
- 6.2. O QUE FALA O CIDADÃO

7. FORÇA DE TRABALHO, CURSOS E TREINAMENTOS

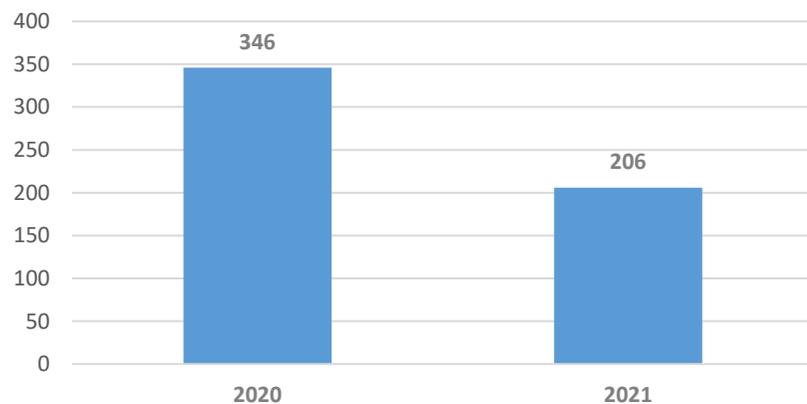
8. PLANEJAMENTO DAS AÇÕES PARA 2022

1. DEMONSTRATIVO ANUAL – FALA.BR

1.1. TOTAL POR QUANTIDADE¹

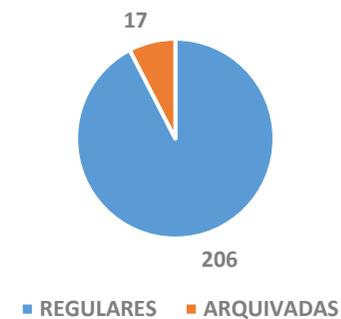


1.2. COMPARATIVO: TOTAL POR QUANTIDADE



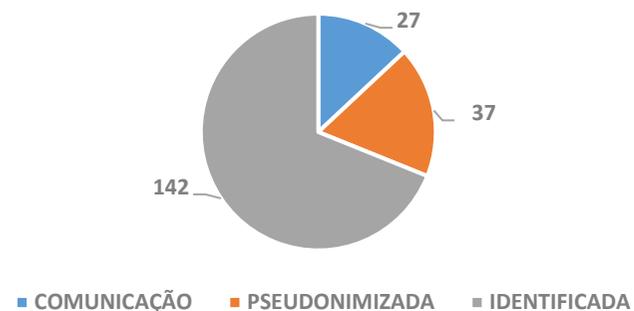
¹ Do total de 223 manifestações, 206 manifestações foram regularmente tratadas e 17 arquivadas.

1.3. DEMANDAS ARQUIVADAS/ MOTIVOS DE ARQUIVAMENTO



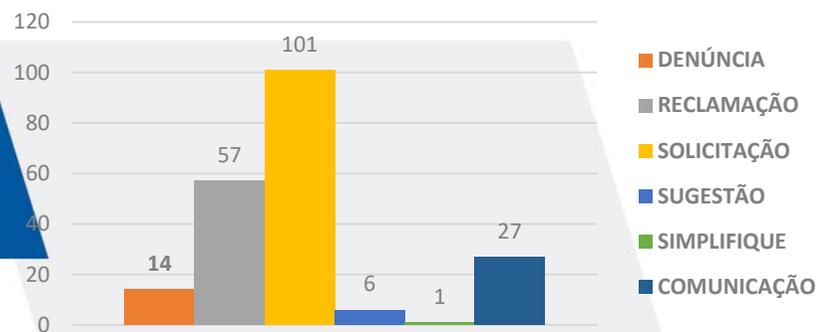
O total de 17 manifestações foram arquivadas por serem duplicadas, insuficientes, incompreensíveis ou encaminhadas a diversos órgãos apenas para conhecimento.

1.4. TOTAL POR NATUREZA DA DEMANDA

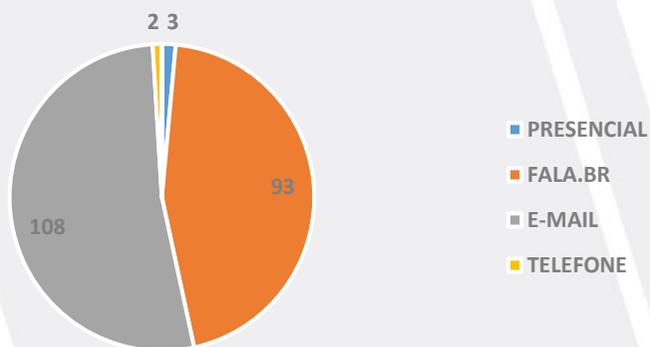


A **comunicação** pode conter conteúdo de denúncia ou reclamação. Sua principal característica é que a ouvidoria não conhece a identidade do manifestante (anônima). A manifestação **pseudonimizada** é aquela em que a Ouvidoria restringe o acesso a todos os dados identificáveis e identificados do manifestante.

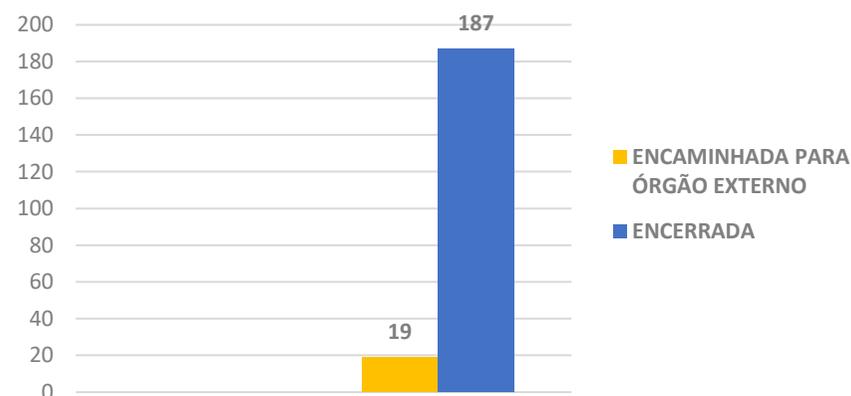
1.5. TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



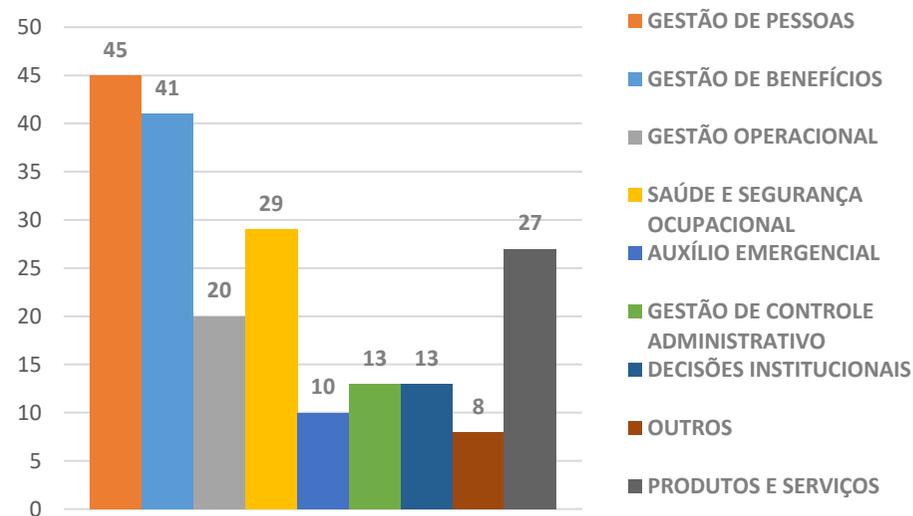
1.6. TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



1.7. TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO



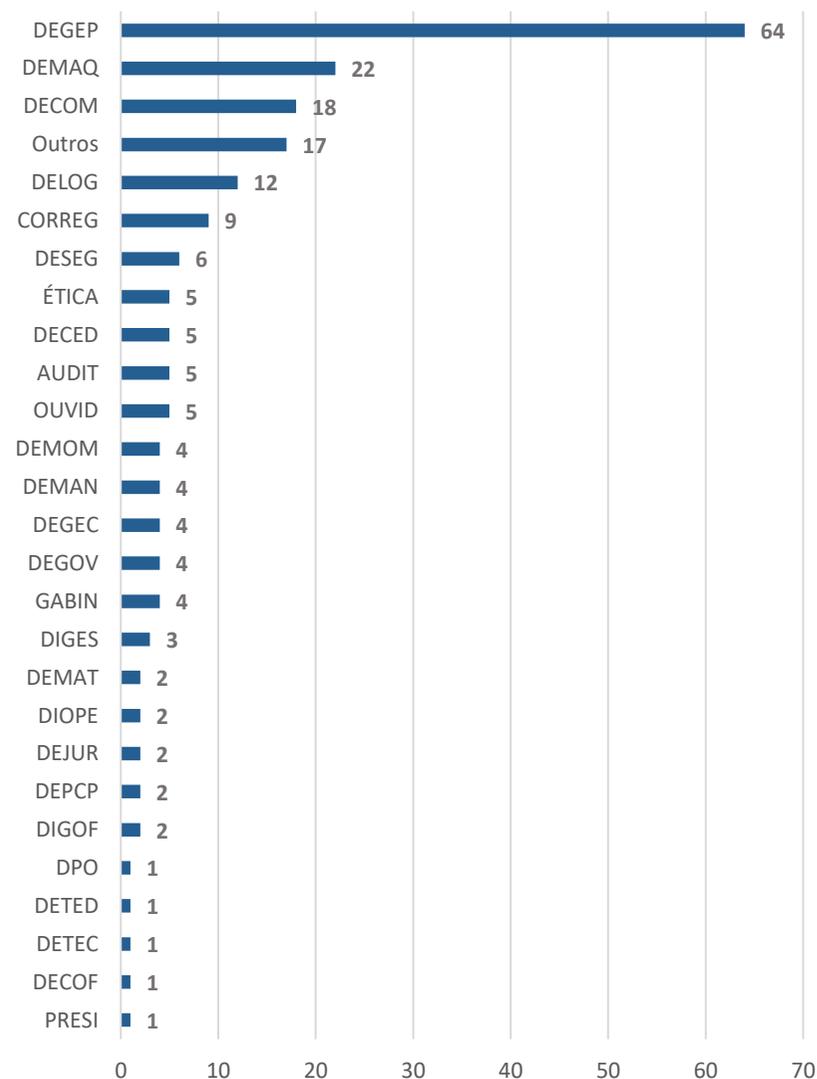
1.8. TOTAL DE DEMANDAS POR EIXOS



1.9. TOTAL DE DEMANDAS POR ASSUNTOS



1.10. ÓRGÃOS ACIONADOS



2. ANÁLISE DOS DADOS

A. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil (CMB) tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, vocacionada, principalmente, para o público interno, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

O Relatório de Gestão da Ouvidoria cumpre o objetivo técnico de compilar os principais dados do ano de 2021, informando sobre quantitativos, percentuais e assuntos relevantes que foram objeto de tratamento da Ouvidoria da CMB.

Destaca-se no ano de 2021 a forte articulação da Ouvidoria junto aos órgãos internos a fim de ajustar procedimentos, identificar distorções e fazer com que a participação dos empregados e dos cidadãos possa contribuir para o contínuo aperfeiçoamento e identificação de oportunidades de melhoria para a CMB.

Investimos na entrega de um Painel Trimestral de Ouvidoria mais sintético, focado nos elementos visuais para entregar a informação de forma mais moderna e dinâmica.

B. ATENDIMENTO

O atendimento em Ouvidoria começa com a entrada da manifestação em nossos canais de contato. Um empregado é designado a acompanhar a demanda diretamente com nossos colaboradores internos.

Toda manifestação recebida, independente do canal, é inserida na plataforma Fala.BR, recebendo o Número Único de Protocolo (NUP).

Com o NUP, o manifestante acompanha seu registro, pode avaliar o atendimento e a qualidade da resposta.

Apesar da disponibilização de diversos canais de contato, os dados demonstram uma preferência pelos contatos através da Plataforma Fala.br (45%) e pelo e-mail (52%) da Ouvidoria. Essa é uma tendência que tem se mantido ao longo dos últimos anos.

C. TIPOLOGIAS

A solicitação (49%) é a manifestação prevalente nos registros de 2021 e ao longo dos anos vem se mantendo à frente das demais tipologias na quantidade de registros. A solicitação é um pedido de adoção de providência e, no caso da CMB, é muito comum que envolvam atos administrativos, tais como publicação de normas, circulares e mudanças de benefícios.

A comunicação (13%) é um registro que vem se tornando frequente e sua principal característica é o anonimato. A Ouvidoria desconhece a identidade do manifestante, que apresenta na maioria dos casos relatos com conteúdo de denúncia ou reclamação.

Sempre que uma comunicação apresentar um relato de irregularidade (denúncia anônima), a Ouvidoria realiza uma análise preliminar e identifica o órgão de controle mais adequado para acolher a manifestação.

D. MANIFESTAÇÕES: UM OLHAR PARA A MELHORIA

Insalubridade/ Periculosidade

Essa é uma área bastante relevante para a CMB, pois grande parte dos empregados laboram em áreas de trabalhos definidas como insalubres e/ou perigosas. Para tanto, a CMB dispõe de ações consolidadas de treinamento, monitoramento e auditoria que tem como foco manter

em níveis adequados a exposição aos riscos, a avaliação da concessão e o pagamento. Ainda assim são rotineiras as manifestações sobre o tema que a depender do conteúdo são recebidas pela área de gestão de pessoas, saúde ocupacional ou integridade.

Vacinação

O tema da imunização foi bastante relevante em 2021 acompanhando o que se observou mundialmente, sendo objeto de reclamações e solicitações. A CMB editou normativo sobre o tema, que leva em consideração o Plano Nacional de Imunização (PNI) e o marco legal pertinente ao tema.

Plano de Retomada

O cenário mundial e a pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) impuseram às organizações a tarefa de rever a forma de operar os serviços da indústria, principalmente os serviços essenciais como o da CMB.

Foram recebidas sugestões, reclamações, solicitações e comunicações de irregularidade. Todas foram devidamente tratadas e, quando cabíveis, remetidas às unidades internas competentes, para melhorias, mudanças e adequações.

Clube da Medalha

O Clube da Medalha é o principal foco de reclamações, no âmbito da área comercial. Nesse período foram registradas manifestações sobre navegabilidade do site, atraso na entrega, descontentamento com valores e orçamentos, atraso na execução dos contratos e dificuldade de comunicação com a área.

Observa-se pelo conteúdo dos registros na área comercial (18 manifestações) a eventual necessidade de implementação de ação mais específica para o pós-venda, visando a mitigação de possíveis *gaps* de atendimento.

O volume de demandas da área comercial recebidas na Ouvidoria sugere a reflexão sobre a possibilidade de implementação do Sistema de Atendimento ao Consumidor – SAC, no âmbito do Departamento Comercial, tendo em vista a natureza estratégica da Ouvidoria na estrutura da governança corporativa, como instância de controle, participação social e canal legítimo de defesa dos usuários dos serviços públicos.

Registra-se que se encontra em curso procedimento de contratação de ferramenta de *e-commerce* para o ano de 2022 e, sobre o escopo de atuação tecnológica, destaca-se que um dos principais resultados esperados é a potencialização do uso do serviço de loja eletrônica para plataforma em nuvem, mitigando as indisponibilidades que ocorrem com lançamentos de grandes volumes, obsolescências e mudanças previstas de “navegabilidade do site” de forma a atender uma nova identidade visual.

Perfil Profissiográfico Previdenciário

O PPP (Perfil Profissiográfico Previdenciário – 09 manifestações) é o documento histórico-laboral do trabalhador que presta atividades especiais. É um documento muito solicitado na CMB em virtude da quantidade de trabalhadores que podem pleitear a Aposentadoria Especial. Nesse momento, é importante que a CMB se organize para a emissão do PPP em formato eletrônico, considerando os novos prazos da Portaria 1.010, de 24 de dezembro de 2021, do Ministério do Trabalho e Previdência.

Benefícios

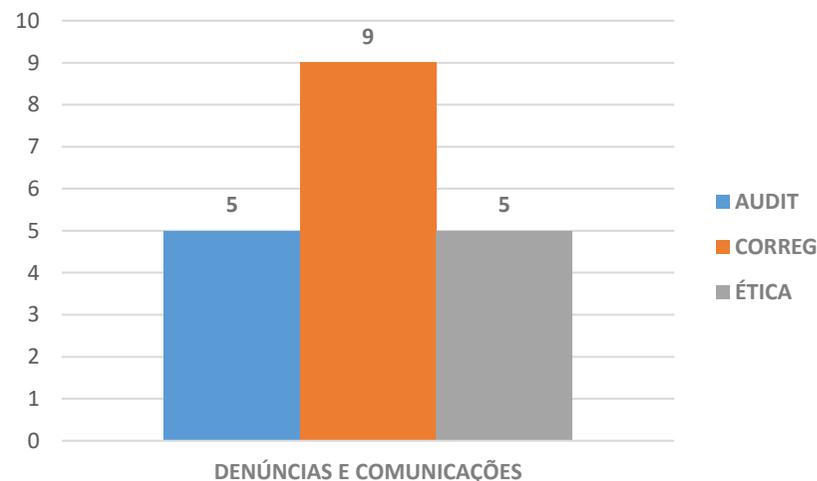
No tema Benefícios, destaca-se o Seguro de Vida como assunto mais abordados nas manifestações. O atraso no pagamento por parte da seguradora gera um descontentamento que precisa ser mediado pela CMB. Essas manifestações podem e devem ser utilizadas pela área gestora a fim de buscar melhorias e auxiliar na fiscalização do contrato.

OUVIDORIA: OUTRAS AÇÕES

- Realização do Autodiagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP
- Participação em pesquisa de Indicadores Ethos
- Participação no Programa Pró-Ética da CGU
- Respondente/colaborador do Questionário IGG TCU
- Avaliação e monitoramento da Lei de Acesso à Informação e Transparência Ativa - TA
- Programa Nacional de Prevenção à Corrupção quanto aos canais de denúncia da CMB
- Cumprimento de recomendações e fiscalizações do TCU e monitoramento da CGU quanto à Transparência Ativa.

3. 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.



No ano de 2021, nove (9) denúncias foram encaminhadas para a Corregedoria, cinco (5) à Auditoria Interna e cinco (5) para a Comissão de Ética. O Departamento de Governança colaborou em quatro (4) reclamações para realização de análise de conformidade de licitações e contratos.

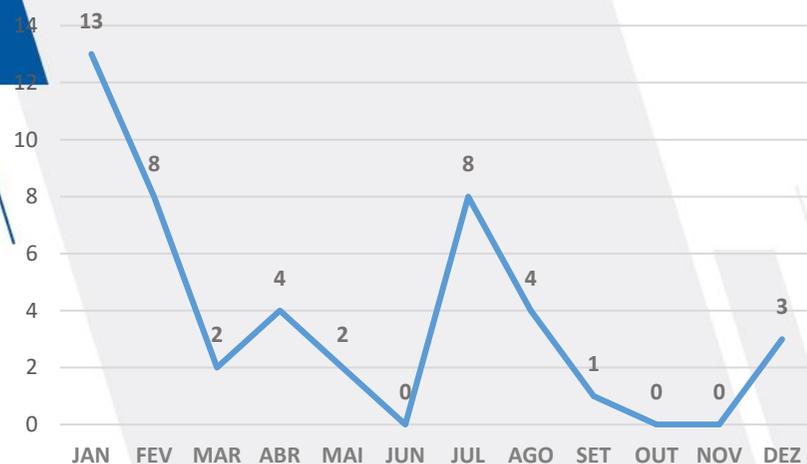
As comunicações de irregularidades corresponderam a 58% das manifestações encaminhadas aos órgãos de controle interno da CMB. A preferência pelo anonimato é maior para os apontamentos de

irregularidade quando comparadas às denúncias em que conhecemos a identidade do denunciante.

4. OUVIDORIA RESOLVE

4.1 QUANTIDADE DE AÇÕES

O Ouvidoria Resolve é acionado sempre que o cidadão ou empregado necessita de uma rápida orientação sobre questões administrativas dos empregados e dúvidas do cidadão. A equipe da Ouvidoria orienta sobre local ou contato para atendimento, normativos internos e demandas de baixa complexidade.



O quadro acima apresenta o quantitativo 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 afetas às questões administrativas, promovendo a interlocução com as áreas internas da CMB.

PONTOS RECORRENTES: OUVIDORIA RESOLVE

I. QUESTÕES ADMINISTRATIVAS

Foram realizadas orientações sobre transporte (trajetos e descontos), seguro, reembolso de benefícios, documentos funcionais, contracheque, pagamento, vacinação e pensão alimentícia.

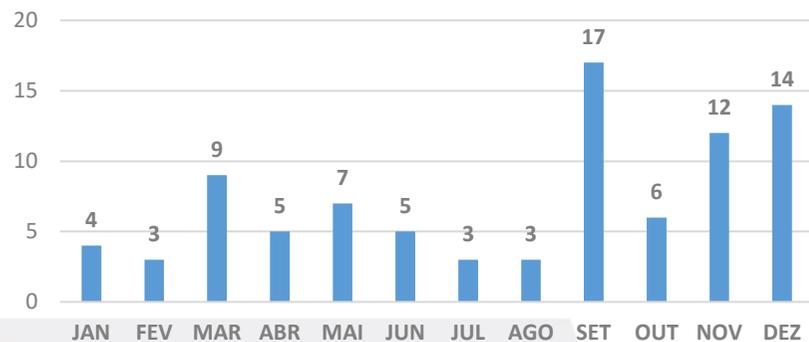
II. ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO

Informações sobre documentações funcionais de ex-empregados, passaporte, política de resíduos, pagamentos de notas de empenho e moeda metálica.

5. 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. Em 2021, a Ouvidoria recebeu 56 registros pelo SIC.

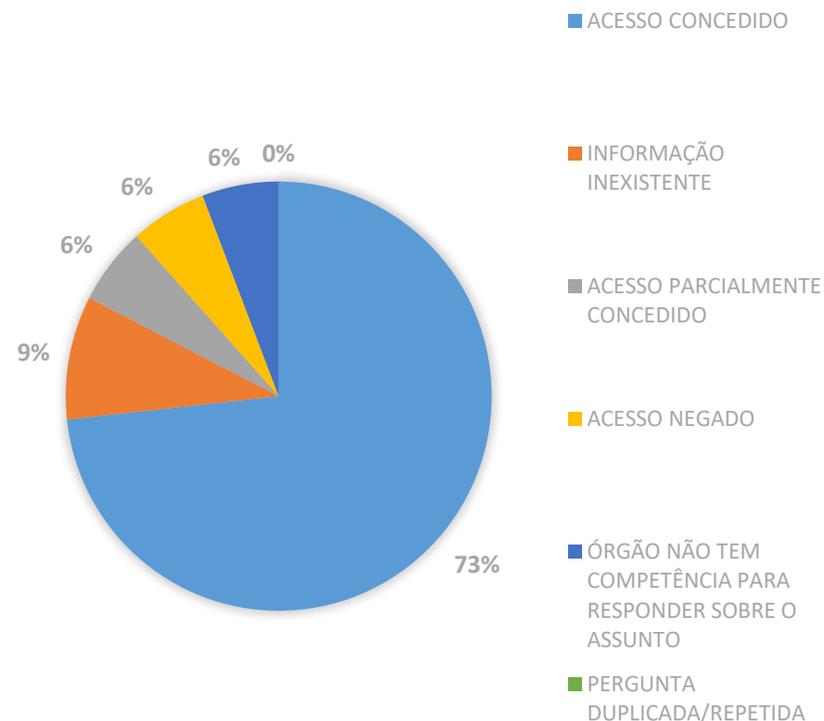
5.1. QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO VIA SIC



Abaixo listamos os principais assuntos que foram objeto de Pedidos de acesso à Informação:

- Documentos e Processos Administrativos (laudos e declarações de RH, processos de acompanhamento de multas e recursos; requerimentos administrativos; consultas para pesquisa acadêmica e consultas de benchmarking de outros órgão e empresas.)
- Saúde e Segurança do Trabalho (Plano de Retomada, Contingência e Medidas Sanitárias);
- Informações Institucionais;
- Produtos da CMB;
- Licitações; e
- Contratos.

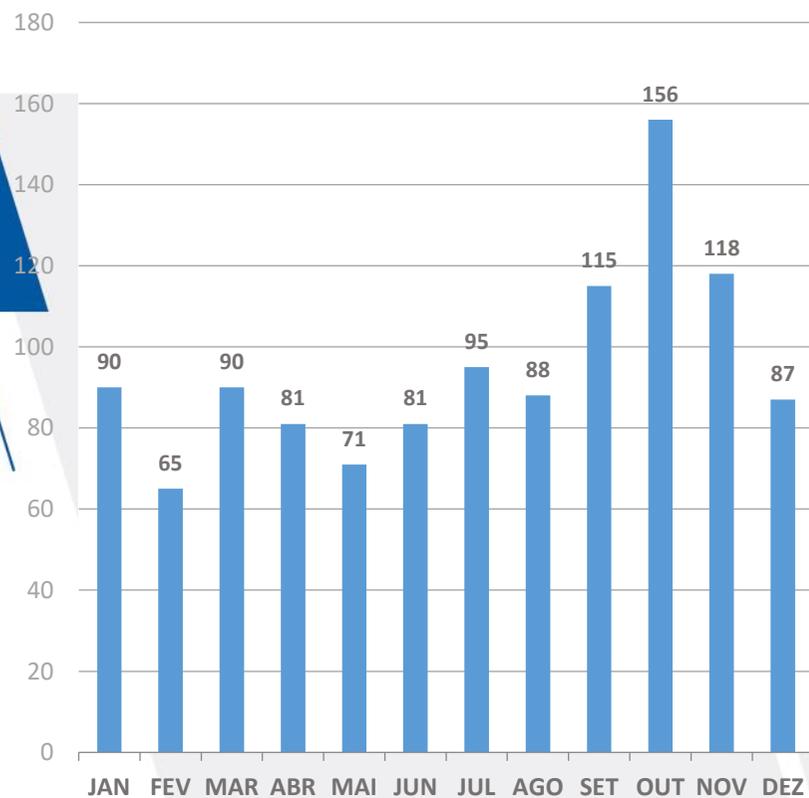
5.2. RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



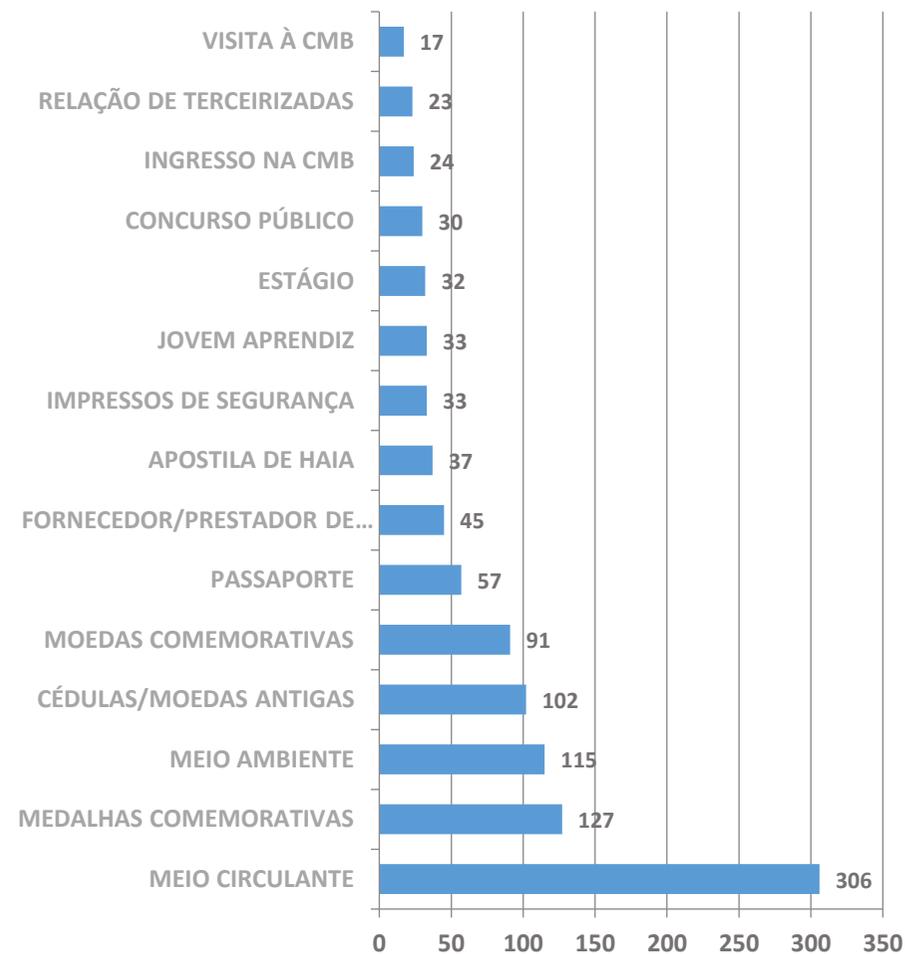
6. FALE CONOSCO

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 1.137 mensagens no ano de 2021.

6.1. DEMANDAS POR QUANTIDADE



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



7. FORÇA DE TRABALHO, CURSOS E TREINAMENTOS

Neste período a equipe vem participando das capacitações à distância, realizadas e organizadas pela Ouvidoria-Geral da União e por entidades privadas.

BRUNO CÉSAR DE ALMEIDA BRABO

- Pós-graduação em Ouvidoria Pública – VERBO JURÍDICO;
- Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante – Programa de Formação Continuada da Controladoria-Geral da União (PROFOCO);
- Implantação e Gestão de Ouvidorias Denunciante – Programa de Formação Continuada da Controladoria-Geral da União (PROFOCO);
- Intensivo de sistemas: Fala.BR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuários de Serviços Públicos – Programa de Formação Continuada da Controladoria-Geral da União (PROFOCO); e
- Treinamento de Integridade, Ética e Gestão de Riscos (Lei 13.303/2016) – Comissão de Ética da CMB.

CELSO CARVALHO SATO

- Intensivo Fala.Br, Módulo de tratamento e Conselho de usuários de Serviços Públicos - Programa de Formação Continuada da Controladoria-Geral da União (PROFOCO); e
- Treinamento de Integridade, Ética e Gestão de Riscos (Lei 13.303/2016) – Comissão de Ética da CMB.

NARA INDIRA SANTIAGO BRUNINI SILVA

- Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante – Programa de Formação Continuada da Controladoria-Geral da União (PROFOCO);
- Webinário: Conversas sobre a LGPD e o Papel da Ouvidoria: O Ouvidor como encarregado – Estado de Pernambuco e Rede Nacional de Ouvidorias; e
- Treinamento de Integridade, Ética e Gestão de Riscos (Lei 13.303/2016) – Comissão de Ética da CMB.

LUCILA PREVOT DE SOUZA SOARES

- Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante – Programa de Formação Continuada da Controladoria-Geral da União (PROFOCO);
- Intensivo de sistemas: Fala.BR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuários de Serviços Públicos – Programa de

Formação Continuada da Controladoria-Geral da União (PROFOCO);

- Treinamento de Integridade, Ética e Gestão de Riscos (Lei 13.303/2016) – Comissão de Ética da CMB; e
- Pós-graduação em Ouvidoria Pública – VERBO JURÍDICO (previsão de conclusão 06/2022).

3. PLANEJAMENTO DAS AÇÕES PARA 2022

O Planejamento das Ações da Ouvidoria é um dos verificadores presentes no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP, instituído pela CGU como instrumento de referência para otimização dos objetivos, estrutura e processos das Ouvidorias públicas.

Desta forma, esse documento passa a fazer parte do Relatório de Gestão da Ouvidoria, como forma de torná-lo público, formalizado e com validação pelo nível estratégico da empresa.

- Implementar de Pesquisa de Satisfação dos usuários sobre a qualidade do atendimento;
- Elaborar o Plano de Capacitação anual considerando, no mínimo:
 - ✓ A lista de competências desejáveis para a ouvidoria;
 - ✓ O mapeamento das competências existentes;
 - ✓ Lacunas que necessitem ser preenchidas por meio de capacitação; e
 - ✓ O registro das capacitações realizadas e sua qualidade.

- Elaborar o manual com roteiros e orientações para atendimento ao público;
- Contribuir com a revisão do Código de Ética, Conduta e Integridade da CMB;
- Elaborar e atualizar o fluxo de tratamento de demandas e rastreamento de denúncias, visando ao acompanhamento do processo iniciado por meio da denúncia recebida;
- Mapear os riscos associados ao processo de tratamento de denúncias e instituir mecanismos de mitigação;
- Acompanhar as ações relacionadas à aderência do portal da CMB ao padrão de acessibilidade de governo eletrônico eMAG;
- Implementar metodologia para demonstração dos benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes da atuação da Ouvidoria;
- Propor a institucionalização das práticas de mediação e resolução pacífica de conflitos;
- Realizar campanha de fortalecimento da cultura de *compliance* e integridade no âmbito da CMB;
- Reforçar a divulgação dos canais de denúncia;
- Adotar as melhores práticas em transparência ativa; e
- Executar o plano de ação decorrente do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública.



Ouvidoria da CMB

EQUIPE:

OUVIDOR: Bruno César de Almeida Brabo.

ANALISTAS: Celso Sato, Nara Indira, Lucila Prevot.



**CASA DA MOEDA
DO BRASIL**