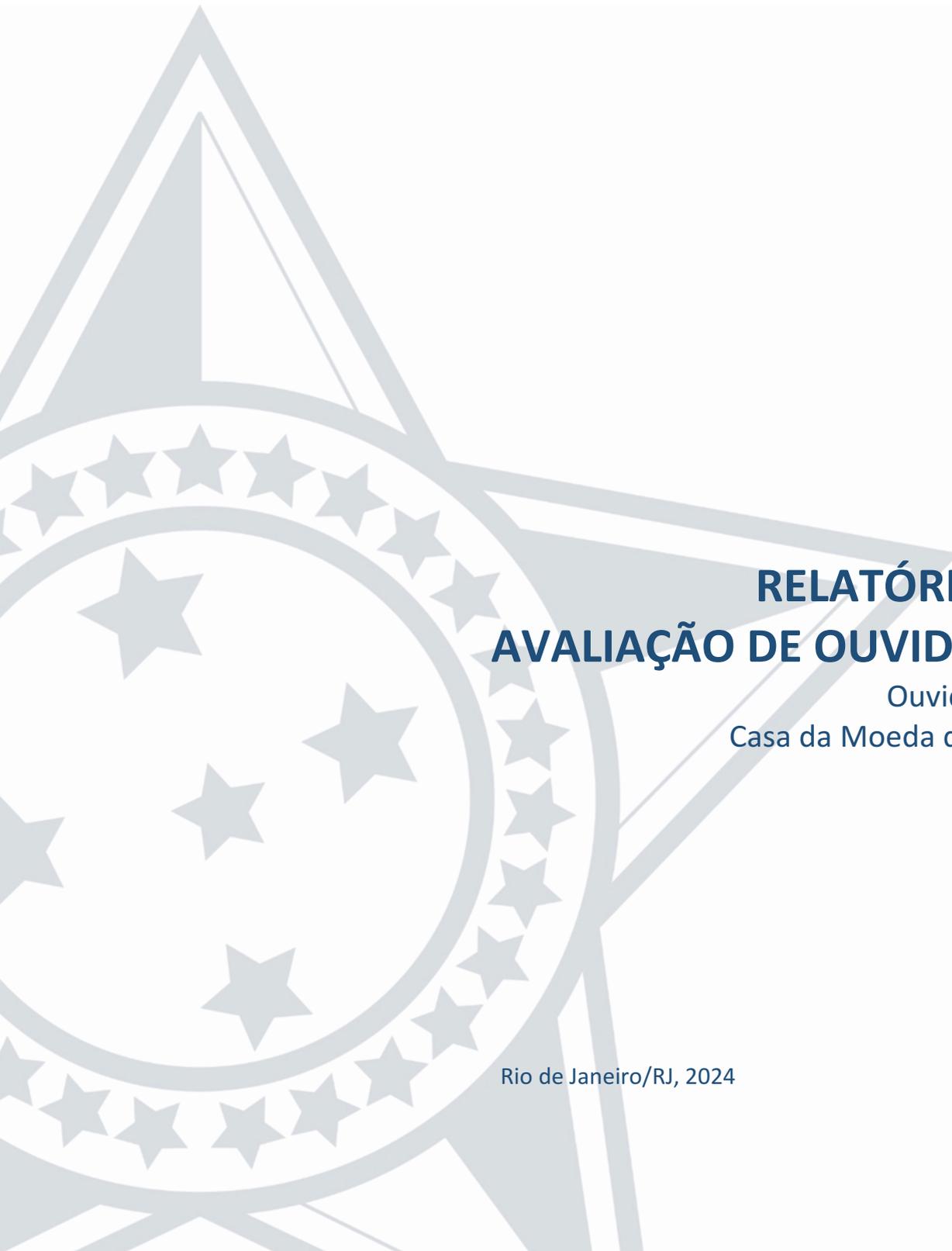


CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Casa da Moeda do Brasil

Rio de Janeiro/RJ, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

SUPERVISÃO (OGU)
Laura Aparecida Biberg Corrleiro

COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)
Lidienio Lima de Menezes

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)
Fernanda Maria Pereira Mendes

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil.

Município: Rio de Janeiro – RJ.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado: de 01º de abril de 2022 a 31 de março de 2023.

Data de execução: agosto a novembro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil – CMB, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores da CMB merece destaque, tendo em vista sua efetividade, os esforços empreendidos no sentido de tornar as tomadas de decisões da ouvidoria sobre denúncias mais transparentes e passíveis de controle, ao conferir critérios objetivos à análise preliminar através de uma matriz de criticidade.

Todavia, foram identificadas oportunidades de aprimoramento no fluxo de tratamento das manifestações, como a necessidade de incorporar na análise preliminar o procedimento de promoção da alteração da tipologia, quando necessário.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir desta avaliação, destacam-se a seguinte recomendação para a unidade avaliada:

Aperfeiçoar o procedimento de análise das manifestações, promovendo a alteração da tipologia, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e para que a produção de informações gerenciais pela ouvidoria reflita adequadamente a realidade das manifestações recebidas.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CMB	Casa da Moeda do Brasil
CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OUV	Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil
PDA	Plano de Dados Abertos
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA.....	9
RESULTADOS DOS EXAMES.....	10
1. Boa Prática.....	10
1.1. Matriz de Criticidade para Análise Prévia de Denúncias.	10
2. Achados.....	10
2.1. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria	10
RECOMENDAÇÕES.....	11
CONCLUSÃO.....	12
APÊNDICES.....	13
Apêndice A	14
Apêndice B.....	23
Apêndice C.....	31

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Sistema de Ouvidorias atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2022 a 31/03/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2022 a 31/03/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a **Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil** integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A Ouvidoria está vinculada diretamente ao Conselho de Administração da Casa da Moeda do Brasil e é regida pelo Estatuto Social, pelo Plano Básico de Organização e pelas Normas de Administração da CMB que dispõem sobre Tratamento de Demandas Recebidas e Enviadas pela Ouvidoria (NAD-A0100/002) e sobre Acesso à Informação (NAD-N0100/001).

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu*, do sítio eletrônico da CMB, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil estão dispostos no Apêndice A.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil.

1. Boa Prática

Uma boa prática adotada pela UA configura-se como diferencial por empreender esforços de atuação que vai além das obrigações normativas. Segue a descrição de uma boa prática.

1.1. Matriz de Criticidade para Análise Prévia de Denúncias.

Ao descrever no Questionário de Avaliação como é realizada a análise prévia de denúncias, a Ouvidoria da CMB destacou que realiza análise preliminar através da utilização de uma matriz, por meio da qual é avaliada a criticidade da denúncia.

O eixo vertical da matriz avalia o seu conteúdo e verifica a existência dos seguintes elementos:

- i. Descrição do fato;
- ii. Definição de autoria;
- iii. Corte temporal e espacial da conduta;
- iv. Apontamento de prejuízos causados.

Já o eixo horizontal avalia a sua natureza, o tipo de infração que a denúncia traz. Se aborda questões éticas apenas ou que transgridam normas e processos com implicação disciplinar. Se descrevem proibições previstas no Regulamento de Pessoal ou se afrontam diretamente a legislação, transcendendo questões normativas e disciplinares.

Ao cruzar os eixos de acordo com os elementos da denúncia e a sua espécie, a denúncia receberá um grau de criticidade que é oriundo da multiplicação entre o valor do eixo vertical e do eixo horizontal.

A matriz de criticidade compõe o Relatório de Análise da Ouvidoria – RAO que é encaminhado para o órgão de apuração.

Portanto, a análise preliminar de denúncias da UA através da matriz de criticidade, ao conferir critérios objetivos para arquivamento ou encaminhamento às instâncias apuratórias, torna as tomadas de decisões da Ouvidoria sobre denúncias mais transparentes e passíveis de controle, sendo uma boa prática sem custo de implementação e fácil replicabilidade por outras ouvidorias.

2. Achados

2.1. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

No período avaliado, compreendido entre 01/04/2022 e 31/03/2023, a Ouvidoria da CMB recebeu 480 manifestações.⁴ O tratamento dessas demandas

⁴ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva.

realizado pela unidade avaliada foi analisado partir de uma amostra de 100 elementos, selecionados aleatoriamente, buscando manter a proporção de cada tipologia, distribuídos da seguinte forma: 4 comunicações anônimas, 5 denúncias, 3 elogios, 54 reclamações, 31 solicitações de providências e 3 sugestões.

Os seguintes aspectos do tratamento de manifestações foram objeto da análise: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação; e iv) adequação do registro da resolutividade.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 100% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, todas as demandas da amostra tiveram registro adequado de resolutividade e cumpriram o prazo de resposta de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º).

No entanto, foi constatado que em 6 manifestações analisadas, sendo 2 reclamações e 4 solicitações de providências, a ouvidoria não promoveu a alteração da tipologia para direcionar corretamente o fluxo de tratamento da demanda, embora a resposta conclusiva tenha sido produzida de forma clara e objetiva com esclarecimentos sobre a demanda solicitada. Destaque-se nestes casos as reclamações que se configurem como denúncias, cujo tratamento sem a devida alteração de tipologia, pode fragilizar o processo de pseudonimização do denunciante.

Cabe à unidade de Ouvidoria realizar a alteração da tipologia das manifestações na Plataforma Fala.BR sempre que o usuário proceder ao seu registro no tipo equivocado. Para promover tal adequação, a Ouvidoria deve utilizar como referência as definições constantes no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018.

Diante do exposto, a partir das demandas analisadas, verifica-se que o tratamento de manifestações pela unidade avaliada necessita de aprimoramento para incorporar o procedimento de promoção da alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, ação importante tanto para direcionar corretamente o fluxo de tratamento da manifestação quanto para que futuros levantamento gerenciais de informações reflitam corretamente a realidade das demandas recebidas.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna a seguinte recomendação à Ouvidoria da CMB:

Aperfeiçoar o procedimento de análise das manifestações, promovendo a alteração da tipologia, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e para que a produção de informações gerenciais pela ouvidoria reflita adequadamente a realidade das demandas recebidas.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma adequada as atividades de ouvidoria, restando pontuais oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos.

Nesse sentido, o foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pela CMB.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de manifestações do período de 1º de abril de 2022 a 31 de março de 2023, bem como as informações coletadas durante interlocução com gestores da unidade.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: aperfeiçoamento no procedimento de análise das manifestações para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e de produção de informações gerenciais, que reflitam adequadamente a realidade das demandas recebidas. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 01: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica da entidade da UA	Empresa Pública
Posição no Organograma	Vinculada ao Conselho de Administração, conforme art. 126 do Estatuto Social da CMB.
E-mail	ouvidoria@cmb.gov.br
Página na Internet	http://www.casamoaeda.gov.br/portal/a-empresa/ouvidoria.html
Endereço	Rua René Bittencourt nº 371 Distrito Industrial de Santa Cruz Rio de Janeiro - RJ - CEP 23.565-200
Canal de Atendimento	Plataforma Fala.BR
Horário de funcionamento	De segunda a sexta-feira, das 08:00 às 16:00 horas.
Ouvidor	Bruno César de Almeida Brabo Portaria PRT.PRESI 215/2023, de 18/04/2023

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Casa da Moeda do Brasil (CMB) é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Economia e regida por Estatuto Social, pela Lei de criação nº 5.895, de 19 de junho de 1973, e demais legislações aplicáveis. A CMB tem por finalidade, em caráter de exclusividade, a fabricação de papel moeda e moeda metálica e a impressão de selos postais e fiscais federais e títulos da dívida pública federal.

A Ouvidoria da CMB vincula-se diretamente ao Conselho de Administração e suas competências estão previstas no Estatuto Social da Companhia:

Art. 127 À Ouvidoria compete:

- I. receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da Companhia em relação a demandas de empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;
- II. receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da Companhia; e
- III. outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Em que pese a Ouvidoria estar vinculada à alta direção da CMB, no Questionário de Avaliação, ao discorrer sobre maiores dificuldades e as oportunidades de melhoria identificadas pelo Ouvidor na gestão da Ouvidoria, a UA ressaltou que, atualmente, há uma ausência de equivalência organizacional entre a Corregedoria e a Ouvidoria da Instituição. Apesar de a Diretoria Executiva, com o advento e vigência da resolução CGPAR nº44/2022, deliberar em 08/02/2023, na 3ª Reunião de Diretoria Executiva, pela ascensão da Ouvidoria e Corregedoria para o primeiro nível de gestão, a Ouvidoria permanece dentro de uma possível distorção hierárquica, revestindo-se, ainda, como unidade de 2º nível de gestão, o que pode configurar uma assimetria das formas organizacionais.

Segundo à UA, “merece atenção destacar algumas possíveis fragilidades afetas à ausência de cumprimento da decisão da Diretoria Executiva, sobre a ascensão ao primeiro nível de gestão empresarial. Em primeiro lugar, verifica-se a possibilidade da sobreposição da esfera correcional em detrimento da área de acolhimento, soando factível a possibilidade de relativo impacto sobre a percepção dos eventuais denunciadores da importância do canal de denúncias, cuja gestão pertence à Ouvidoria, em razão de força estatutária”.

A.3 Normativos Internos

No que tange à Ouvidoria da CMB, além de competências previstas no Estatuto Social, a Unidade Avaliada possui Plano Básico de Organização (PBO) e normativos específicos sobre Tratamento de Demandas Recebidas e Enviadas pela Ouvidoria (Norma de Administração - NAD-A0100/002) e sobre Acesso à Informação da Casa da Moeda do Brasil (Norma de Administração - NAD-N0100/001).

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

Conforme detalhado pela UA no Questionário de Avaliação, a equipe da Ouvidoria é formada por cinco colaboradores, sendo:

a) Quantidade por tipo de vínculo:

- 05 empregados efetivos

b) Quantidade por nível de formação:

- 02 com Graduação em Direito
- 03 com Graduação em Psicologia
- 02 com Especialização em Psicologia Organizacional
- 02 com Especialização em Ouvidoria Pública
- 01 com Mestrado em Gestão e Estratégia (em andamento)

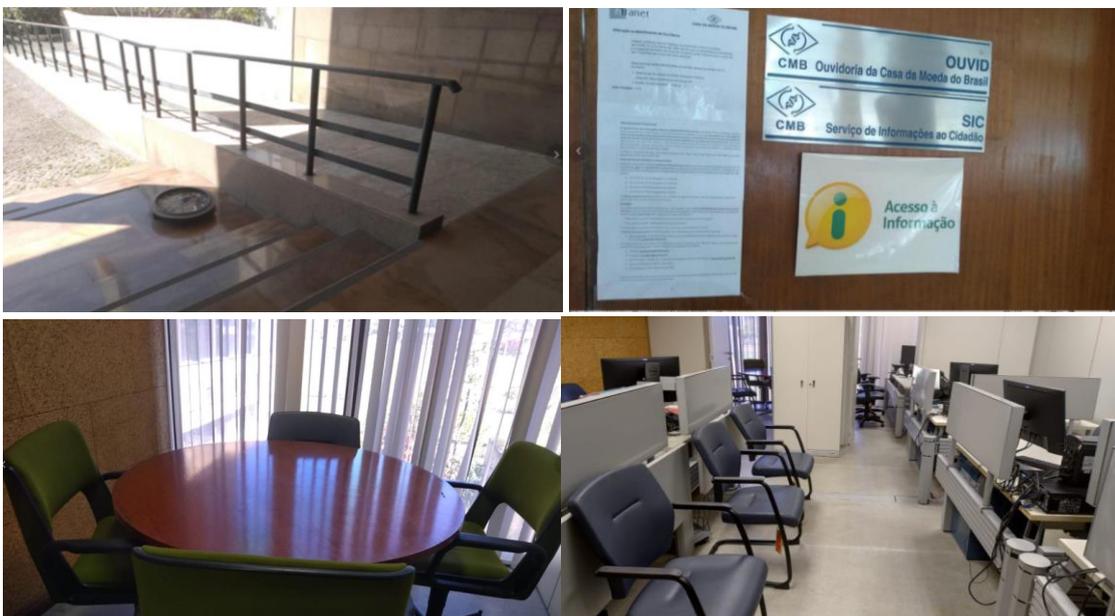
c) Tempo médio de atuação na ouvidoria:

- 01 empregada com 11 anos de atuação na Ouvidoria
- 01 empregado com 08 anos de atuação na Ouvidoria
- 01 empregada com 04 anos de atuação na Ouvidoria
- 01 empregado com 03 anos de atuação na Ouvidoria
- 01 empregada com 4 meses de atuação na Ouvidoria

O Ouvidor da CMB (em conformidade com o ofício nº 3591/2023/CGOUV/OGU/CGU da Controladoria-Geral da União que aprovou a recondução para o segundo mandato) é Bruno César de Almeida Brabo, nomeado pela Portaria PRT.PRESI 215/2023, de 18/04/2023, e ingressou nos quadros da empresa pública em 2011, como Analista de Gestão, com pós-graduação em Ouvidoria Pública e especialização em Governança Corporativa pela Fundação Dom Cabral.

Quanto a instalações, equipamentos e sistemas informatizados disponibilizados pela CMB, segundo a resposta da UA, a ouvidoria possui espaço de uso exclusivo para atendimento e este se encontra em local evidente aos usuários, com conexão adequada para atendimento às demandas, inclusive com acessibilidade e sinalização adequada para pessoas com deficiência. Além disso, a ouvidoria possui canais informatizados multiplataforma, telefônicos e físicos para atendimento.

Foto 01: Estrutura Física da Unidade Avaliada



Fonte: evidências apresentadas pela Ouvidoria da CMB.

A.5 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento informados pela UA no Questionário de Avaliação são os seguintes:

- i. Plataforma Fala.BR;
- ii. Fale Conosco;
- iii. Atendimento presencial;
- iv. Atendimento telefônico;
- v. Atendimento pela Plataforma Microsoft Teams; e
- iv. e-mail

Segundo a UA, todas as manifestações recebidas são registradas na Plataforma Fala.BR e os canais de atendimento da Ouvidoria, além de estarem disponíveis no portal da CMB, são divulgados na intranet. Além disso a Ouvidoria divulga seus canais de atendimento através de palestras, ações educacionais realizadas para os empregados e

terceirizados e nas publicações efetuadas nos canais de comunicação internos (@Nota e Tempo Real).

A.6 Sítio da Ouvidoria e Publicação do Relatório de Gestão

Na página inicial da CMB há o submenu “Ouvidoria” com informações completas sobre Atribuições; Objetivo; Perfil do Ouvidor; SIC; Legislação Aplicável; Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública; Norma da Ouvidoria; Painel *Resolveu?*; Relatórios Trimestrais desde 2012; e Relatórios de Gestão Anual, com as informações mínimas previstas na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021.

Figura 01: Portal da Ouvidoria



Fonte: CMB (<https://www.casadamoeda.gov.br/portal/a-empresa/ouvidoria.html>).

A.7 Sistemas Informatizados

Para recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo ao disposto no art. 16 da referida norma.

Quanto à triagem e ao tratamento, na análise da amostra de manifestações detalhada no Apêndice B deste Relatório, verificou-se que a Ouvidoria utiliza as funcionalidades da Plataforma Fala.BR Triar (Novo) e Tratar (Novo).

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A Ouvidoria possui mapeados os fluxos internos de tratamento das manifestações dos usuários e complementou as evidências apresentadas no Questionário de Avaliação com a seguinte descrição:

- Tratamento de manifestações (reclamação, solicitação de providências e elogio)

Inicialmente, caso a demanda seja recebida na Ouvidoria por canal diverso do Fala.BR, pede-se autorização do demandante para cadastro e registro da demanda na Plataforma.

Caso a autorização seja concedida, é realizado o registro no sistema com cadastro do manifestante, caso contrário a Ouvidoria realiza o registro da demanda sem utilizar o cadastro do demandante e fornece o número de protocolo e código de acesso para que o manifestante possa acompanhar o andamento.

Em ambos os casos a Ouvidoria realiza o registro da demanda na planilha de controle interno.

Verifica-se, em seguida, se há necessidade de informações complementares e, em caso positivo, é submetido pedido de complementação ao demandante, com prazo de resposta de 20 dias. Se as informações complementares não são recebidas a demanda é encerrada automaticamente pelo sistema.

Após o recebimento das informações complementares ou no caso de não haver necessidade de complementação é feita uma análise preliminar da demanda.

Caso a demanda ou parte dela não seja de competência da CMB é encaminhada, total ou parcialmente, para o órgão externo competente para tratamento.

Se a demanda ou parte dela é de competência da CMB, é avaliada quanto à tipologia. Caso haja necessidade, ela é reclassificada para que apresente a natureza correta.

Verifica-se, também, se há necessidade de salvaguardar informações do manifestante e, em caso positivo, é produzido um extrato da demanda com obliterações dos elementos de identificação, inclusive nos anexos, eventualmente, existentes.

Também é verificada a existência de demandas ou informações correlatas, caso existam, a demanda anterior e/ou as informações preexistentes são agregadas à nova demanda.

Após a identificação da área responsável pelo assunto, objeto da demanda, ela é submetida para manifestação técnica competente, que tem um prazo de até 15 (quinze) dias para manifestação, prorrogáveis por mais 5 (dias), mediante solicitação justificada.

Caso a área responsável verifique que há necessidade de prorrogação do prazo para resposta, submete pedido de prorrogação para a Ouvidoria. A Ouvidoria analisa o pedido de prorrogação de prazo e registra a resposta na área de tratamento do sistema.

Após análise da demanda, a área competente registra sua manifestação no campo “tratamento” do sistema, imediatamente, caso não haja necessidade de prorrogação de prazo, ou dentro do novo prazo deferido pela Ouvidoria.

A Ouvidoria analisa a manifestação da área responsável e verifica se abrange todos os pontos levantados na manifestação e se atende ao padrão de linguagem clara, simples e aderente aos princípios e direitos previstos na Lei n. 13.460/2017.

Em caso positivo a Ouvidoria registra a resposta e encerra a demanda no sistema, com uma resposta conclusiva.

Caso no texto da sua manifestação a área responsável não aborde todos os assuntos mencionados na demanda o não atenda às diretrizes da Lei 13.460/2017, a Ouvidoria realiza a revisão e sugestão de ajustes ou solicita complementação da resposta pela área demandada e com sua anuência/

complementação, registra a resposta conclusiva, encerrando a demanda no sistema Fala.BR.

Após o encerramento da demanda no sistema Fala.BR, a Ouvidoria atualiza o status da manifestação na planilha de controle interno.

No caso de manifestação de Elogio, a Ouvidoria solicita que a área demandada mencione, em sua manifestação, a ciência do elogiado quanto ao elogio recebido e com essa informação solicita à Seção de Pessoal que registre o elogio no assentamento funcional do elogiado.

- Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades

Inicialmente, caso a denúncia seja recebida na Ouvidoria por canal diverso do Fala.BR, pede-se autorização do denunciante para cadastro e registro da denúncia na plataforma.

Caso a autorização seja concedida, é realizado o registro no sistema, com cadastro do denunciante, caso contrário a Ouvidoria realiza o registro da denúncia sem utilizar o cadastro do denunciante e fornece o número de protocolo e código de acesso para que o ele possa acompanhar o andamento da denúncia. Em ambos os casos a Ouvidoria realiza o registro da denúncia na planilha de controle interno.

Verifica-se se a CMB possui competência para análise da denúncia. Na hipótese de a CMB não ser responsável pela análise da denúncia, se a denúncia for identificada é submetido um pedido de consentimento ao denunciante para compartilhamento dos elementos de identificação.

Caso haja consentimento ou a denúncia não seja identificada (Comunicações de Irregularidades) ela é submetida na íntegra para o órgão competente. Caso não haja resposta ao pedido ou o consentimento seja negado a denúncia é pseudonimizada antes da submissão ao órgão competente.

Se a CMB for responsável pela análise da denúncia, verifica-se se há necessidade de informações complementares. Em caso positivo, é encaminhado um pedido de complementação de informações com prazo de 20 dias para resposta.

Se as informações complementares não são recebidas, a denúncia é encerrada automaticamente pelo sistema.

Após o recebimento das informações complementares ou no caso de não haver necessidade de complementação é realizada uma análise preliminar, com auxílio da matriz de criticidade, para verificação da existência dos elementos mínimos que permitam a sua apuração, como materialidade, autoria e relevância.

Nesse sentido, após a análise preliminar, e se considerada apta, a denúncia é submetida ao órgão de apuração sem os elementos de identificação, que só serão fornecidos caso solicitado pelo respectivo órgão, se indispensável a sua apuração.

Caso o órgão responsável pela apuração verifique a necessidade de dilação do prazo de resposta, ele solicita o pedido de prorrogação à Ouvidoria, que promove a análise e resposta sobre a eventual prorrogação dentro do ambiente de tratamento de demandas no Fala.BR.

O órgão de apuração, então, realiza o juízo de admissibilidade da denúncia e registra na área de tratamento da Plataforma Fala.BR.

A partir do recebimento da manifestação do órgão de apuração, a Ouvidoria registra a resposta conclusiva da denúncia, contendo informações sobre a submissão aos órgãos de controle competentes e sobre os procedimentos a serem adotados ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de não acolhimento em juízo de admissibilidade.

Após o encerramento da denúncia/comunicação de irregularidade na Plataforma Fala.BR a Ouvidoria atualiza seu status na planilha de controle interno.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

No Questionário de Avaliação, a Ouvidoria esclareceu que a CMB não presta serviços públicos diretamente ao cidadão. Sendo assim, não possui Carta de Serviços, mas divulga o catálogo comercial da Empresa, com informações aos cidadãos sobre seus produtos, conforme o link: <http://www.casadamoeda.gov.br/portal/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servico.html>.

A.10 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

Em resposta ao Questionário de Avaliação, a Unidade Avaliada registrou que a CMB não presta serviços diretamente ao cidadão, por esse motivo não tem ações voltadas à interação direta com os usuários de serviços públicos. Entretanto a Ouvidoria da CMB realiza ações itinerantes com prestadores de serviços (Ouvidoria Participativa), tendo inscrito esta ação no concurso de melhores práticas da OGU, além de realizar palestras sobre a atuação da Ouvidoria, canais de denúncia e assédio.

Quanto à promoção da Resolução Pacífica de Conflitos a Ouvidoria informou que realiza mediações no tocante a manifestações internas, considerando que a CMB não presta serviços diretamente ao usuário de serviços públicos. Embora ainda não haja uma norma publicada, a proposta de um normativo institucional de mediação/resolução pacífica de conflitos consta como uma das metas da equipe da Ouvidoria para o 2º semestre de 2023.

A.11 Dados do Painel Resolveu?

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações dos usuários que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolheu? considerando a entidade como CMB – Casa da Moeda do Brasil e o período de 01/04/2022 a 31/03/2023:

a) **Quantitativo Geral:**

Imagem 01: Quantitativo Geral



Fonte: Painel Resolheu?

b) **Tipologia das manifestações:**

Imagem 02: Tipologia das manifestações



Fonte: Painel Resolheu?

c) **Resolutividade da demanda:**

Imagem 03: Resolutividade da demanda



Fonte: Painel *Resolveu?*

d) **Satisfação com a resposta:**

Imagem 04: Satisfação com a resposta



Fonte: Painel *Resolveu?*

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/04/2022 e 31/03/2023, compreendendo 480 manifestações.⁵

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação:

Quadro 02: Composição da amostra.

Tipo	Quantidade
Comunicação	4
Denúncia	5
Elogio	3
Reclamação	54
Solicitação	31
Sugestão	3
Total	100

Fonte: elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021;

⁵ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

b) Satisfação do usuário: é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

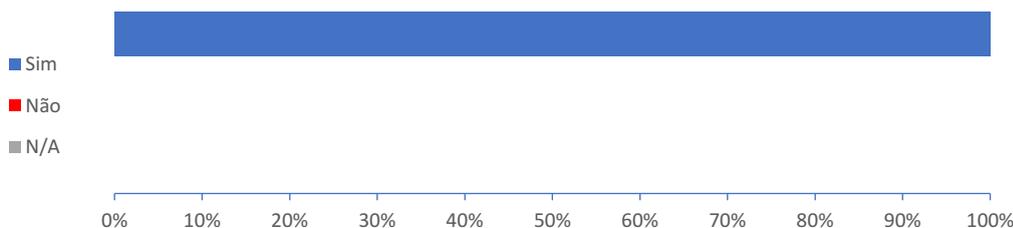
d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto de onze perguntas detalhadas no item a seguir B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1.

Pergunta 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

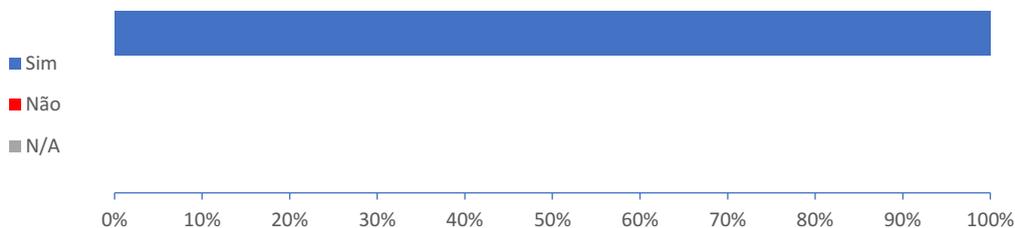


Fonte: elaboração própria.

O gráfico da Pergunta 1 demonstra que a UA respondeu todas as manifestações da amostra analisada no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2.

Pergunta 2 - O assunto da manifestação foi classificado corretamente?

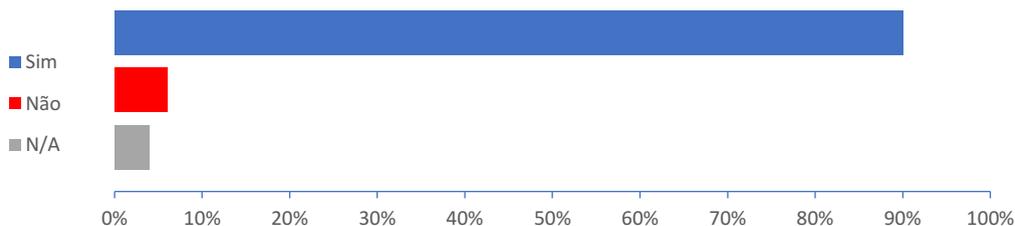


Fonte: elaboração própria.

Como se percebe no gráfico da Pergunta 2, 100% das manifestações da amostra tiveram o “assunto” classificado adequadamente pela ouvidoria.

Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3.

Pergunta 3 - A Tipologia da manifestação está correta?



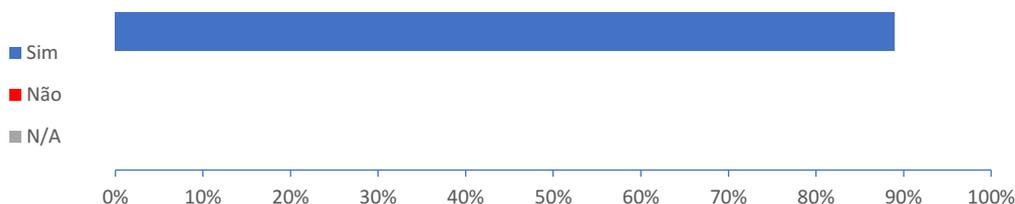
Fonte: elaboração própria.

Quanto à tipologia das manifestações, em 6 demandas analisadas o teor da manifestação estava mais adequado a outro tipo e a UA não promoveu a alteração da tipologia dessas manifestações (por exemplo, de reclamação para denúncia), visando direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas.

Relativo ao N/A, que compreende as 4 comunicações da amostra, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada.

Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4.

Pergunta 4 - As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

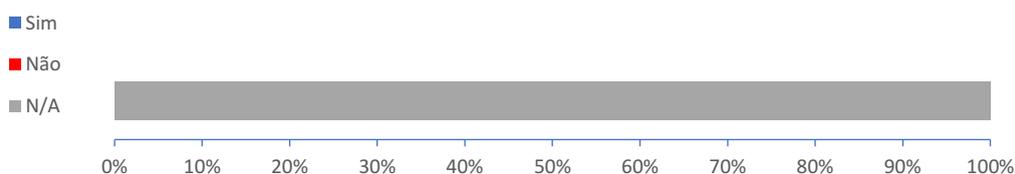


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que as respostas conclusivas de todas as manifestações da amostra foram consideradas claras e objetivas.

Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5.

Pergunta 5 - A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?

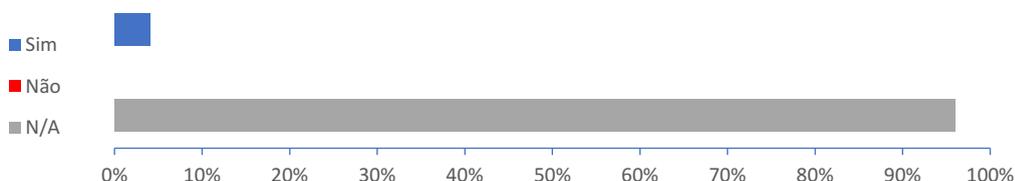


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 100% das manifestações da amostra analisada o assunto era de competência da CMB e, por isso, enquadram-se no discriminante N/A.

Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6.

Pergunta 6 - A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

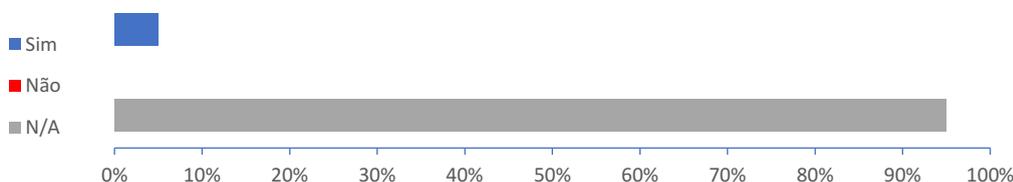


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, as 4 comunicações presentes na amostra apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 96 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7.

Pergunta 7 - A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades de apuração competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

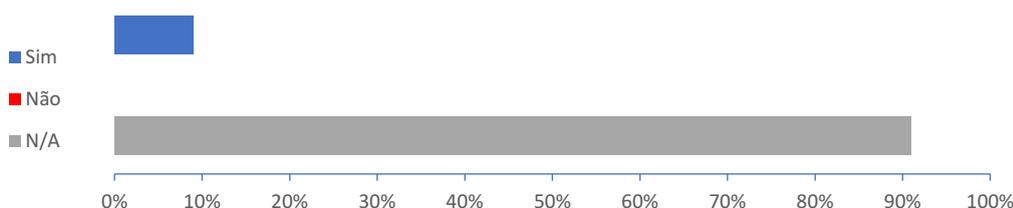


Fonte: elaboração própria.

Das 5 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 95 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8.

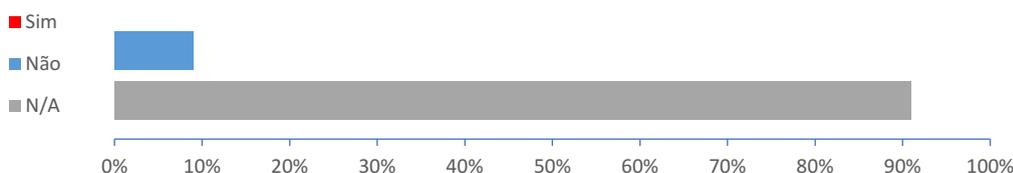
Pergunta 8 - A Denúncia/ Comunicação (se for o caso) foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9.

Pergunta 9 - Houve Diligência indevida no tratamento da Denúncia / Comunicação?



Fonte: elaboração própria.

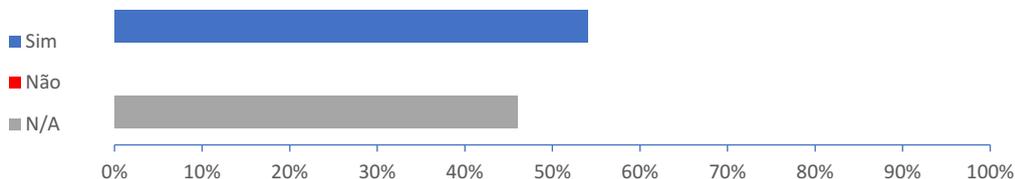
Os gráficos 08 e 09 foram analisados conjuntamente, uma vez que envolvem o tratamento das manifestações do tipo Denúncia e Comunicação e essas tipologias se equiparam para efeitos legais. Verifica-se que todas essas manifestações, se necessário, foram pseudonimizadas e não houve diligência indevida junto aos agentes ou às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

O procedimento de pseudonimização envolve não só a identificação do usuário no sistema, como também na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificando a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante

a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos, conforme Parágrafo II do Art. 35 da Portaria CGU nº 581/2021.

Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10.

Pergunta 10 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

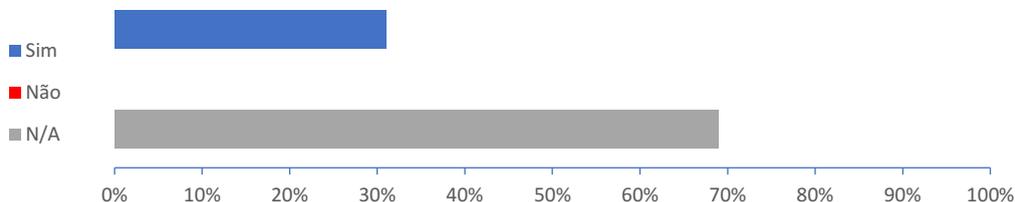


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo às 54 Reclamações, observa-se que, apesar de 2 possuírem conteúdo mais adequado a outro tipo de manifestação e a UA não seguiu a sugestão para alteração da tipologia apresentada pelo algoritmo de inteligência artificial - Fala.BR IA, a resposta dada pela UA em todos os casos trouxe os esclarecimentos devidos e deu tratamento adequado à demanda do usuário. As demais 46 manifestações da amostra não se enquadram como reclamação.

Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11.

Pergunta 11 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

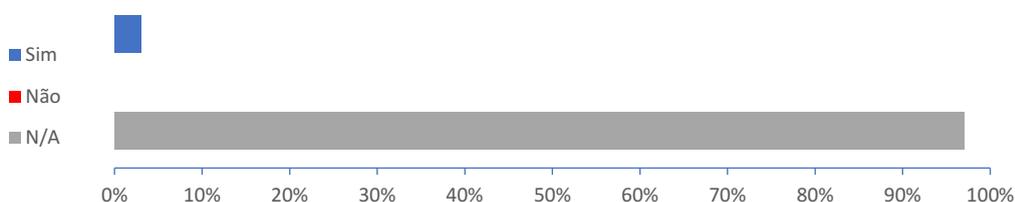


Fonte: elaboração própria.

Em relação às 31 solicitações da amostra, observa-se que, apesar de 4 possuírem conteúdo mais adequado a outro tipo de manifestação e a UA não seguir a sugestão para alteração da tipologia apresentada pelo algoritmo de inteligência artificial - Fala.BR IA, a resposta dada pela UA em todos os casos trouxe os esclarecimentos devidos e deu tratamento adequado à demanda do usuário. As demais 69 manifestações não se enquadram como solicitação.

Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12.

Pergunta 12 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

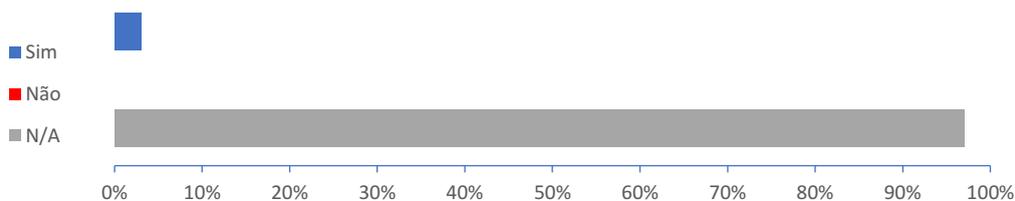


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, foram analisadas 3 manifestações e em todas a resposta continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão. As demais 97 manifestações não se enquadram como sugestão.

Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13.

Pergunta 13 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



Fonte: elaboração própria.

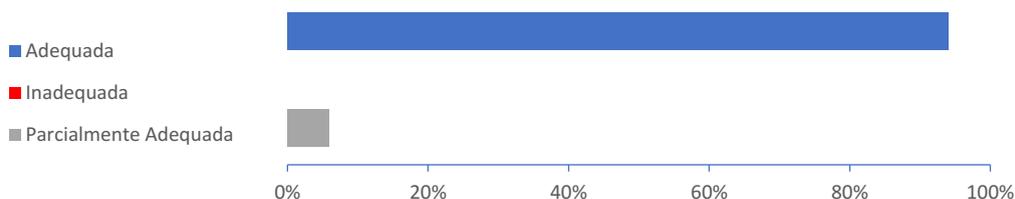
No que tange aos elogios, dos 3 elogios analisados, verifica-se que todas as respostas informaram a ciência ao agente público objeto do elogio e à sua chefia. As demais 97 manifestações, por sua vez, não se enquadram como elogio.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 94 foram consideradas adequadas, 6 parcialmente adequadas e nenhuma inadequada.

Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14.

Pergunta 14 - Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 6 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 2 reclamações e 4 solicitações.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada. Não se verificou essa situação na amostra examinada.

Ante o exposto, o gráfico da Avaliação Técnica Final mostra um ótimo desempenho geral pela UA e aprimorável no que se refere à promoção da alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁶. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

⁶ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 19386/2023/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, em 05/12/2023, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 14/12/2023, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou Ofício nº 943/2023/CMB, de 14/12/2023, no qual teceu os seguintes comentários:

“1. Cumprimentando-o, cordialmente, refiro-me aos termos do Processo nº 00218.100207/2023-32, cujo assunto versa sobre o encaminhamento de Relatório Preliminar da Avaliação da Casa da Moeda do Brasil (CMB), realizada pelo Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção – NAOP da CGU Regional do Rio de Janeiro.

2. Inicialmente, cumpre-nos registrar o expresso agradecimento aos trabalhos conduzidos pela citada unidade, os quais evidenciaram os resultados alcançados pela CMB no relatório preliminar, circunstância que ratifica o indiscutível papel estratégico das Ouvidorias Públicas, como instâncias de controle e participação social, contribuindo com o aprimoramento contínuo da gestão, governança e integridade pública.

3. Após a reunião de apresentação sobre os achados preliminares relativos à avaliação e busca conjunta de soluções, manifestamo-nos, respeitosamente, sobre os seguintes pontos:

4. O Conselho de Administração da Casa da Moeda do Brasil, aprovou a proposta da alteração do Plano de Funções Gerenciais e de Assessoramento (PGA), através da emissão da Resolução nº 113/2023, a qual estabelece a equivalência do nível de gestão da Ouvidoria, com os demais órgãos de controle interno, incidindo, portanto, a perda de objeto sobre o relatado no primeiro parágrafo estampado à fl. 16 do apêndice A, refletindo o reconhecimento da alta gestão, sobre a importância estratégica da Ouvidoria.

5. Sobre a recomendação expedida, por extremo dever de cautela, apresentamos, respeitosamente, as seguintes evidências sobre o integral atendimento ao objeto recomendado, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos:

6. A Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil, no exercício de suas atribuições, submete-se à supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União, observando, rigorosamente, o arcabouço normativo, como a análise de tipologia das manifestações expressamente prevista no fluxo de tratamento de demandas Anexo I (39145345). Além disso, resta evidenciado, através da ferramenta de buscas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, que tal procedimento é executado desde a orientação normativa, limitando-se aos dados disponibilizados pelo sistema, minimamente, desde o ano de 2015.

7. Nesse diapasão, ad argumentandum tantum, informamos que 36 manifestações foram reclassificadas em 2022, sendo tal procedimento, inclusive, divulgado em Transparência Ativa, circunstância que atesta o cumprimento da recomendação, conforme abaixo transcrito:

"A correta adequação da tipologia contribuiu para a qualidade do tratamento, bem como a produção da resposta administrativa adequada. Toda manifestação recepcionada pela Ouvidoria da CMB tem sua classificação avaliada em análise preliminar. Ao todo, 36 (trinta e seis) manifestações típicas de ouvidoria necessitaram de reclassificação, com alteração de tipologia. Outros 6 (seis) pedidos de acesso à informação foram convertidos em 4 (quatro) solicitações e 2 (duas) reclamações."

Relatório de Gestão Ouvidoria 2022, disponível em: <https://www.casadamoeda.gov.br/arquivos/pcmb/a-empresa/ouvidoria/relatorios/relatoriode-gestao-anual/relatorio-de-gestao-anual-2022.pdf>.

8. Por fim, no que diz respeito à análise casuística das 6 manifestações do universo de 100, constantes no gráfico 3 do Apêndice B, as quais poderiam, em tese, sujeitarem-se à eventual reclassificação de tipologia, restou avançado na reunião de buscas conjuntas que as razões e fundamentos suplantadores seriam enviados por correspondência eletrônica complementar, em razão da natureza sensível das informações.

9. Ante o exposto, considerando que, s.m.j, a produção gerencial do fluxo e análise das demandas retratam, adequadamente, a realidade das manifestações recepcionadas, no âmbito da Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil, rogamos, com todo o respeito e acatamento, pela reavaliação da recomendação expedida, pelos fatos e fundamentos, ora apresentados.

10. Ao ensejo, renovamos os mais elevados votos de estima e consideração, permanecendo-nos inteiramente à disposição, para dirimir eventuais dúvidas e/ou esclarecimentos."

Análise da Equipe de Avaliação

A UA consignou no Ofício nº 943/2023/CMB considerações gerais sobre este trabalho de Avaliação da Ouvidoria da CMB e esclareceu que no fluxo de tratamento de demandas consta a etapa análise da tipologia das manifestações pela equipe da ouvidora e que, inclusive, 36 manifestações foram reclassificadas em 2022 para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas, conforme publicizado no Relatório de Gestão da Ouvidoria 2022.

A partir dos esclarecimentos e informações complementares apresentados pela UA, esta equipe de avaliação considera atendida a recomendação para aperfeiçoar o procedimento de análise das manifestações, promovendo a alteração da tipologia, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento das demandas e para que a produção de informações gerenciais pela ouvidoria reflita adequadamente a realidade das manifestações recebidas.



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade