



CASA DA MOEDA DO BRASIL

OUVIDORIA

Relatório Trimestral Sintético de Ouvidoria

¹Outubro/Novembro/Dezembro

2012

Ouvidor: Jorge Eduardo Vieira Costa

Equipe da Ouvidoria: Lucila Prevot e Raquel Cunha

¹ Está é a versão sumária do Relatório trimestral de Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil. Caso deseje a versão completa, favor solicite através do endereço: ouvidoria@cmb.gov.br

1. Demonstrativo Trimestral

Neste capítulo serão apresentadas estatísticas das 109 manifestações recebidas no 4º trimestre de 2012 e registradas pelo serviço de atendimento de demandadas do público interno e externo, da seguinte maneira: quantidade de manifestações; origem; tipo; formas de contato e movimentação das demandas.

Levando em consideração a premissa de um relatório sistêmico, serão apresentadas estatísticas comparativas com o trimestre anterior (3º trimestre de 2012).

Gráfico 1. Manifestações por Quantidade:

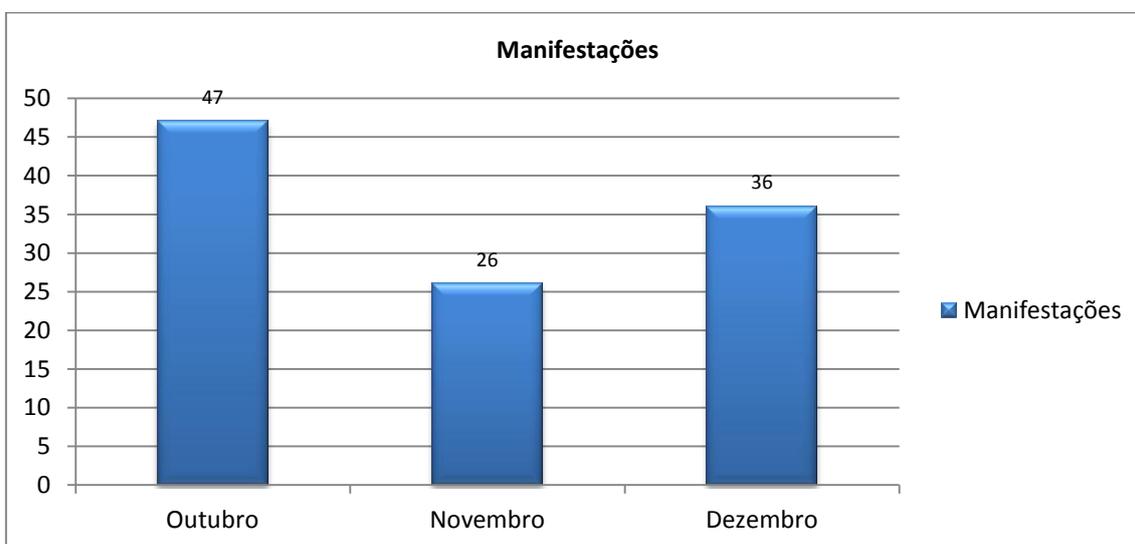
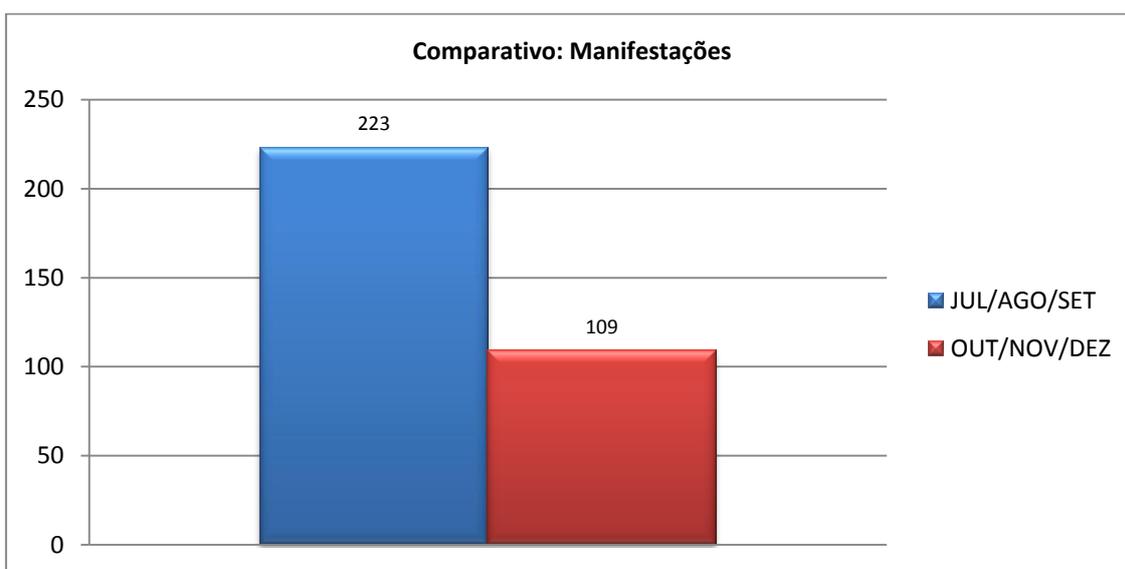


Gráfico 2. Comparativo com Trimestre Anterior: Quantidade de Manifestações



Pode-se apontar como uma das principais causas da redução no quantitativo de manifestações no 4º trimestre a divulgação e execução do Edital de Critérios para Progressão Salarial e Promoção dos Empregados em 2012, de forma objetiva e transparente.

Gráfico 3. Demandas por Origem

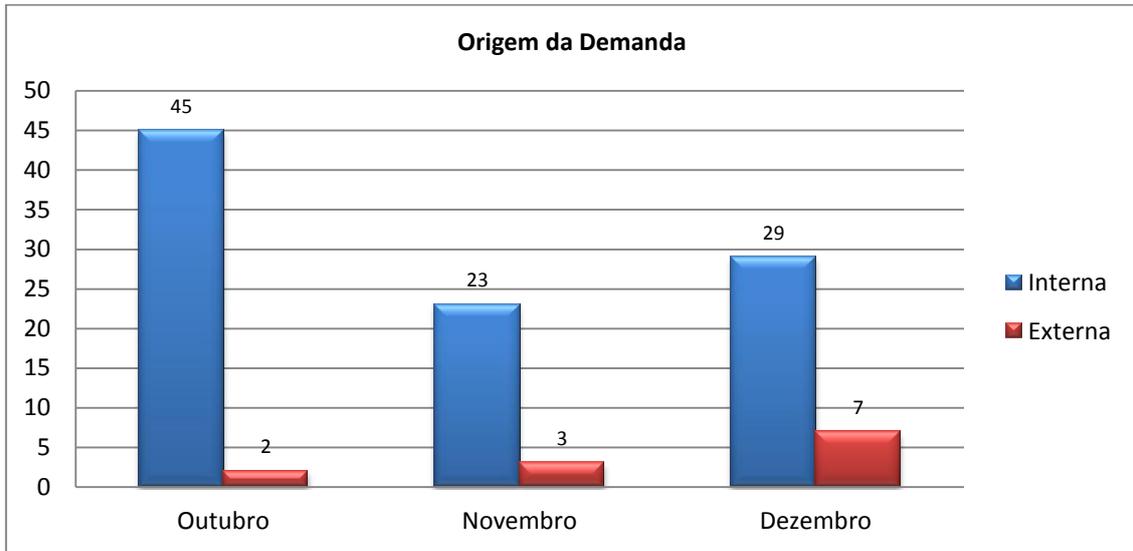


Gráfico 4. Total por Origem

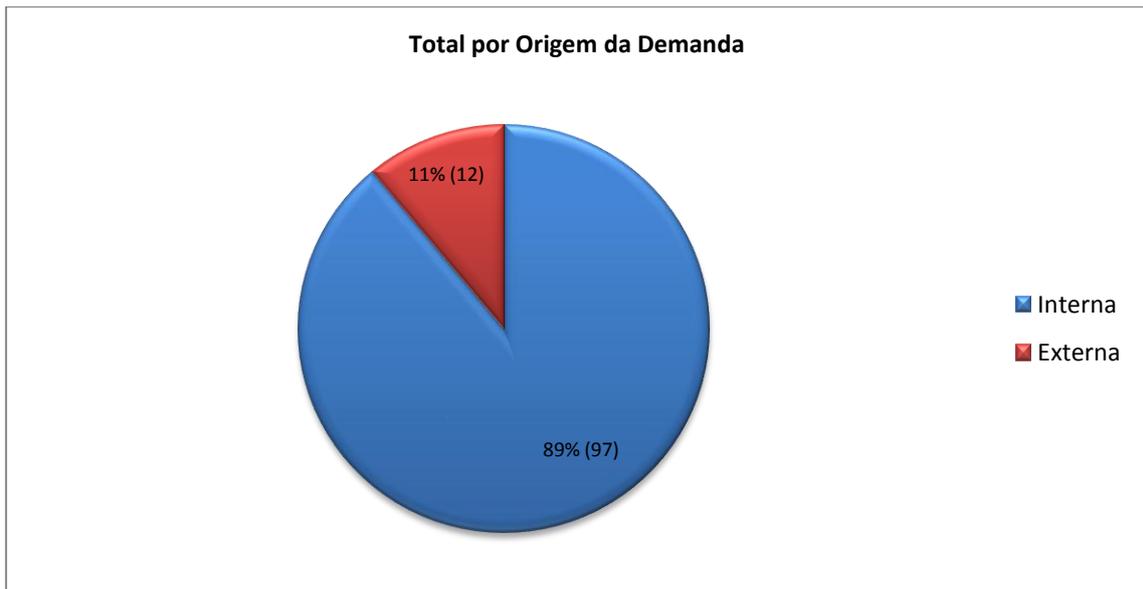
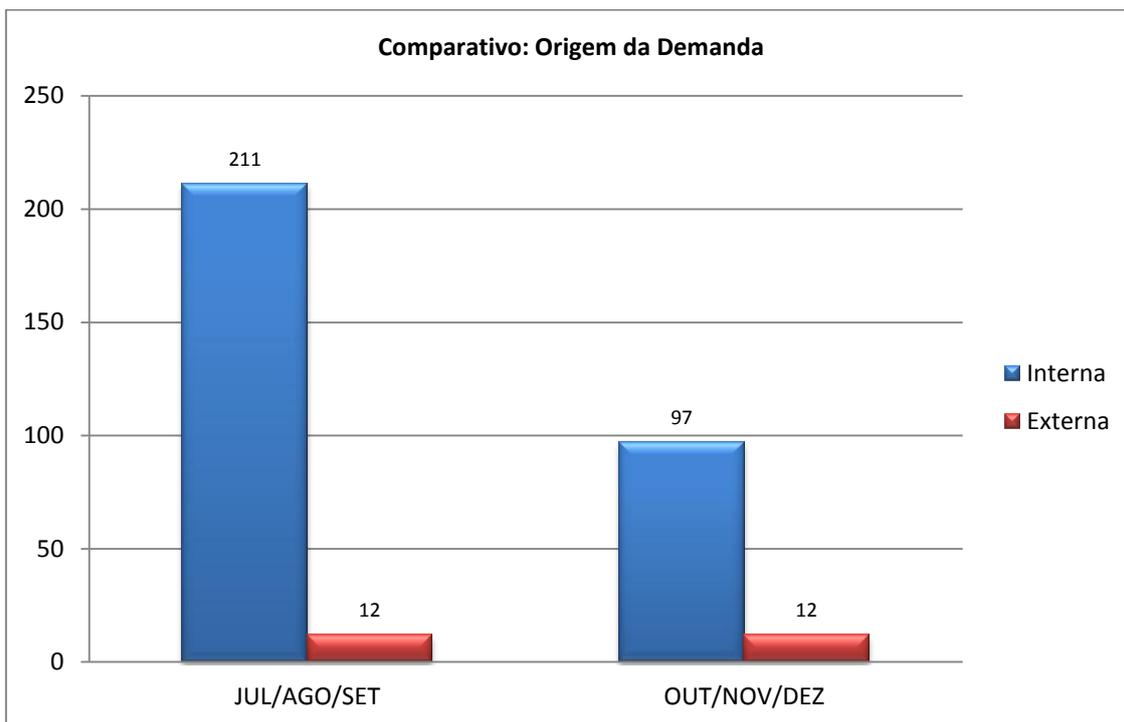


Gráfico 5. Comparativo com Trimestre Anterior - Origem da Demanda



Os empregados da CMB permaneceram, nos dois trimestres de análise, como público que mais acessou a Ouvidoria. Numa análise proporcional, no 3º trimestre de 2012, as demandas externas representaram 5% do total de registros. No 4º trimestre, as demandas externas representaram 11% dos registros.

Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação

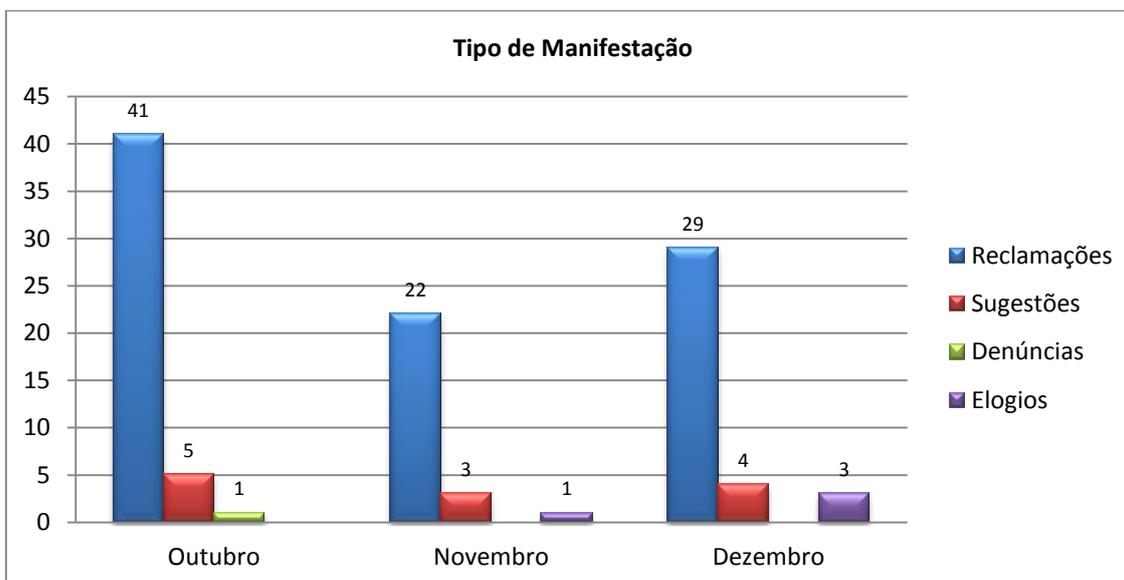
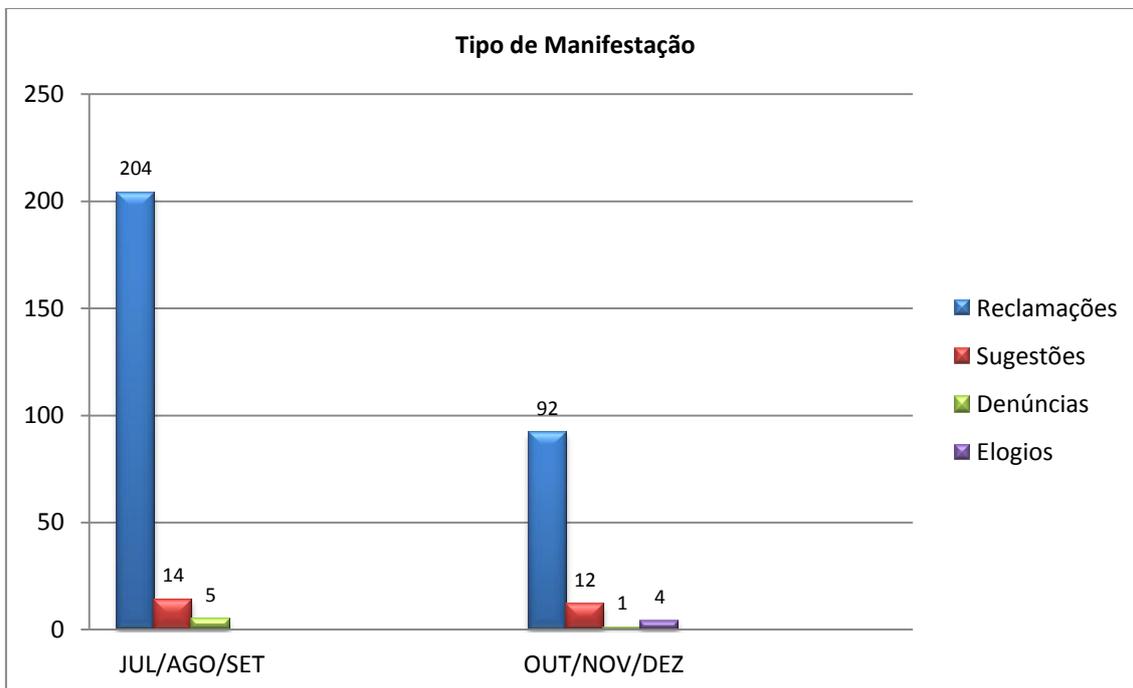


Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação



Gráfico 8. Comparativo com Trimestre Anterior: Tipo de Manifestação



As reclamações representaram o tipo de manifestação predominante nos dois trimestres. Cabe destacar que no 4º trimestre houve registros de elogios, que foram sobre os seguintes assuntos: design da nova família do Real; programa de visita à CMB; programa de visita “Empresa-Família”; atendimento do empregado Francisco Emanuel da SEPS (DEGEP).

Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato

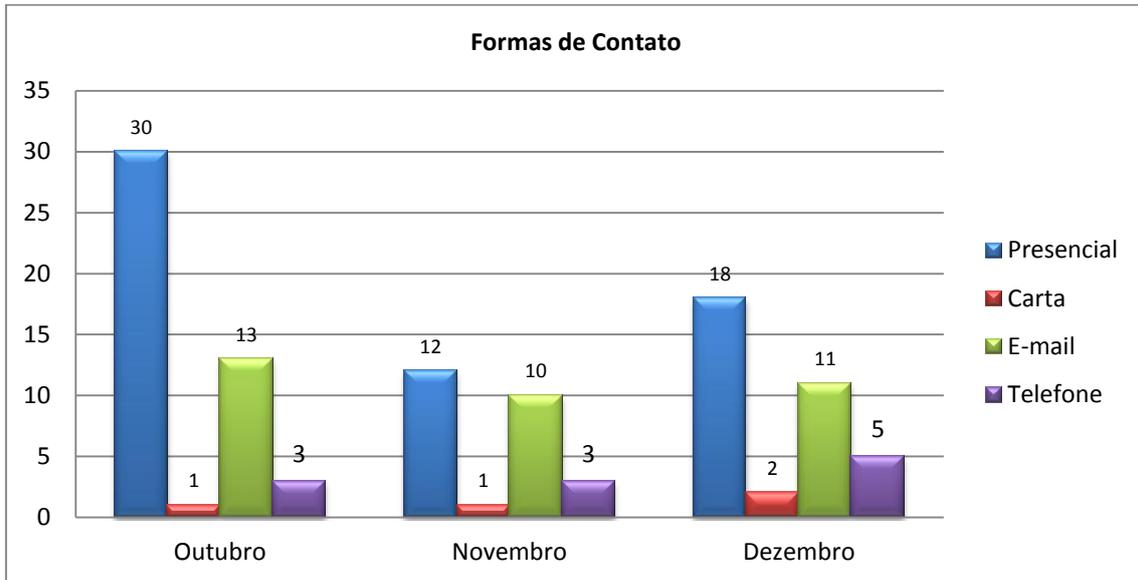


Gráfico 10. Total por Formas de Contato

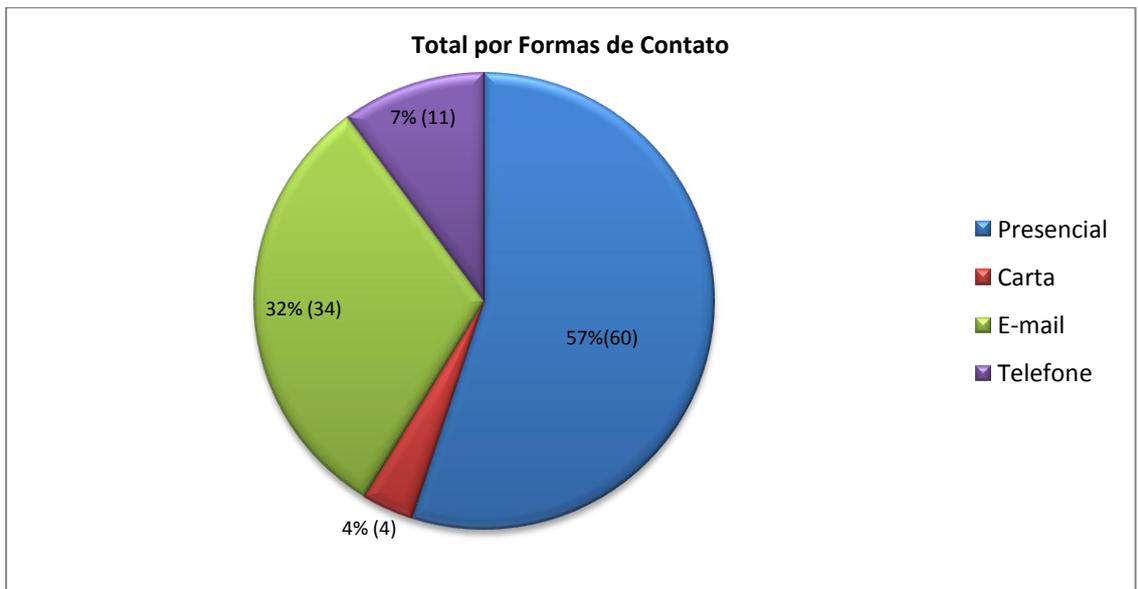
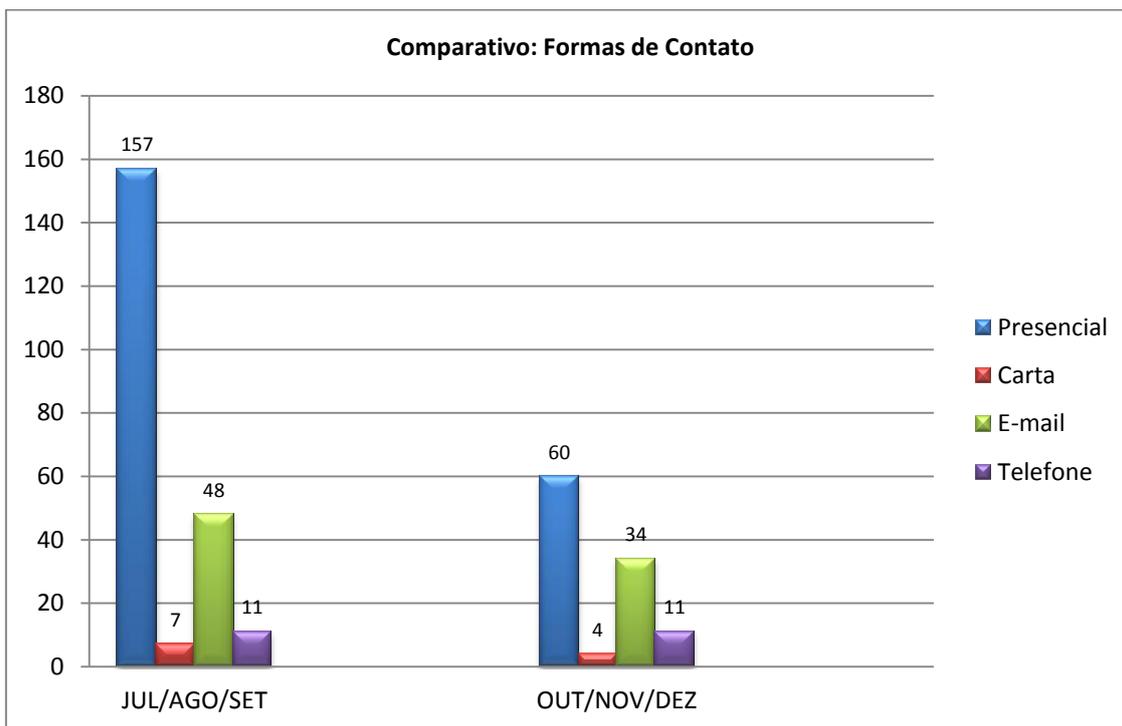


Gráfico 11. Comparativo com Trimestre Anterior: Formas de Contato



As manifestações presenciais permaneceram como o meio de contato mais utilizado. Entretanto, no 4º trimestre, as manifestações via e-mail tiveram um aumento proporcional para 32% do total do período, contra 23 % do trimestre anterior. A Ouvidoria incentiva o atendimento presencial, que é a forma mais eficiente de se obter uma manifestação completa.

Gráfico 12. Demandas por Movimentação

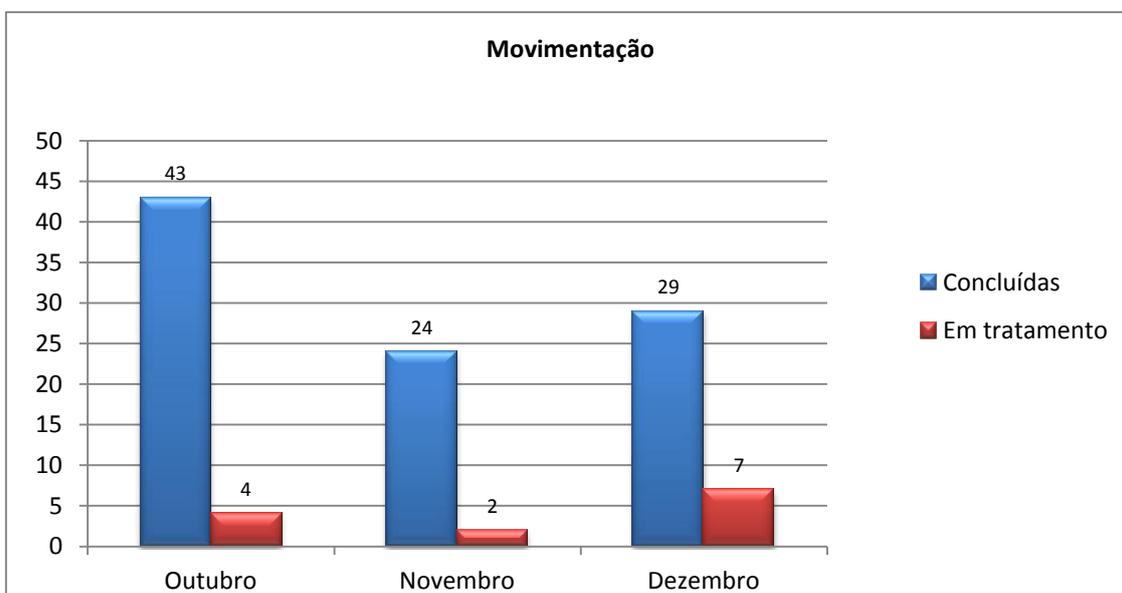
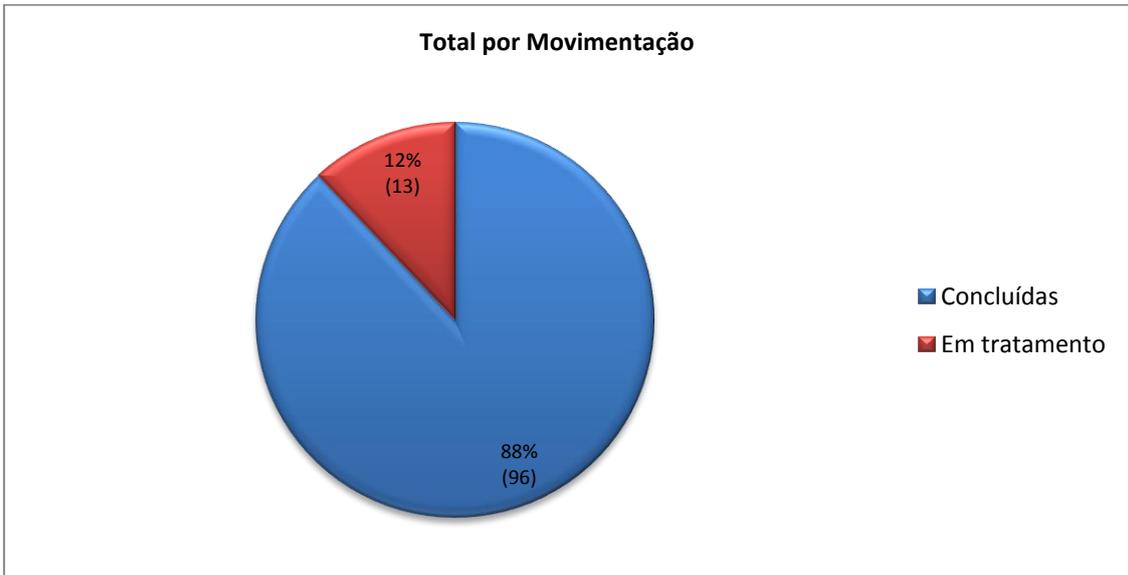
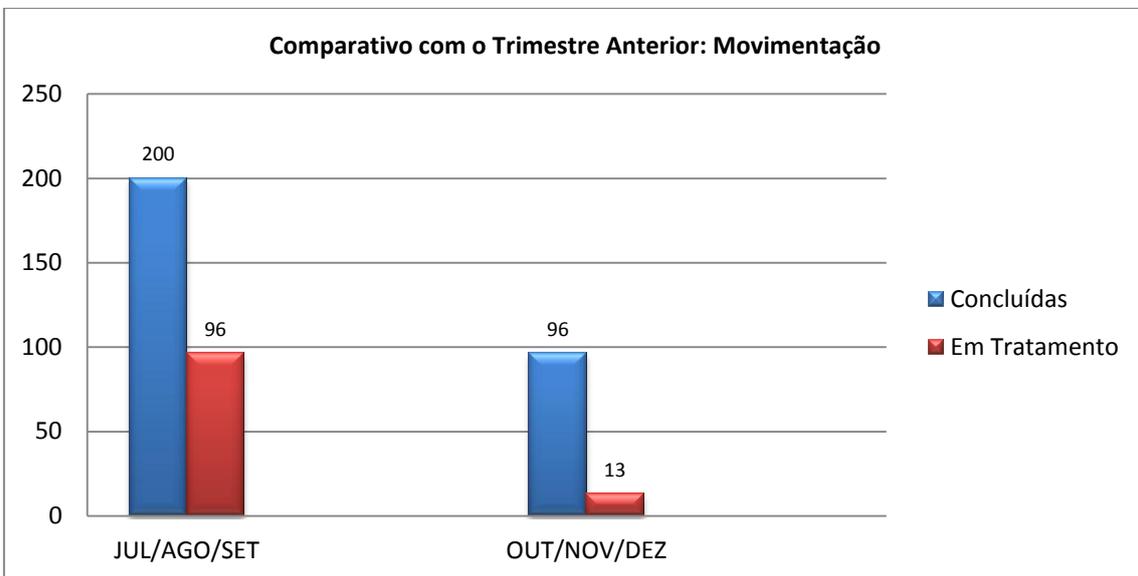


Gráfico 13. Total por Movimentação



Cabe destacar que algumas demandas consideradas ainda em tratamento já tiveram resposta preliminar, mas estão passando por uma segunda análise, pois a resposta não foi considerada satisfatória pela Ouvidoria.

Gráfico 14. Comparativo com o Trimestre Anterior - Movimentação



2. 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 15. Eixos

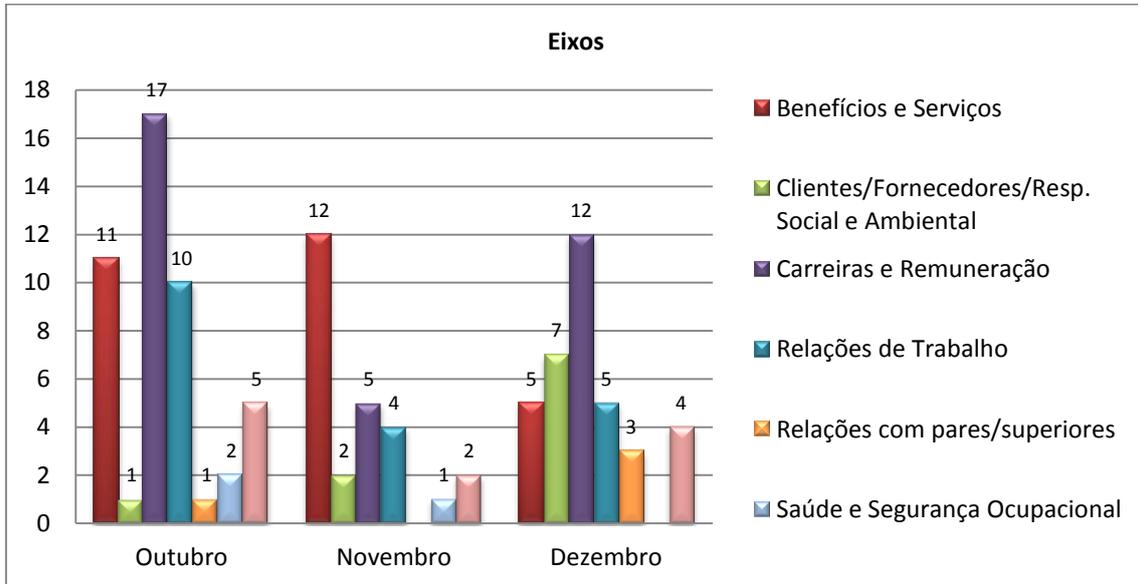


Gráfico 16. Total por Eixos

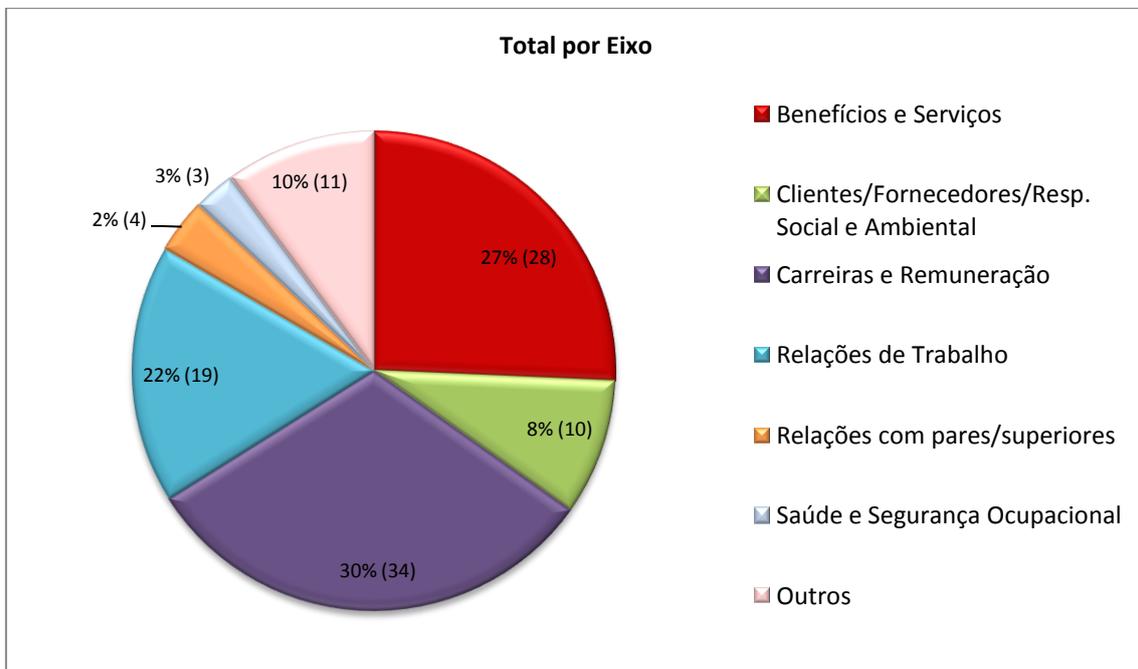
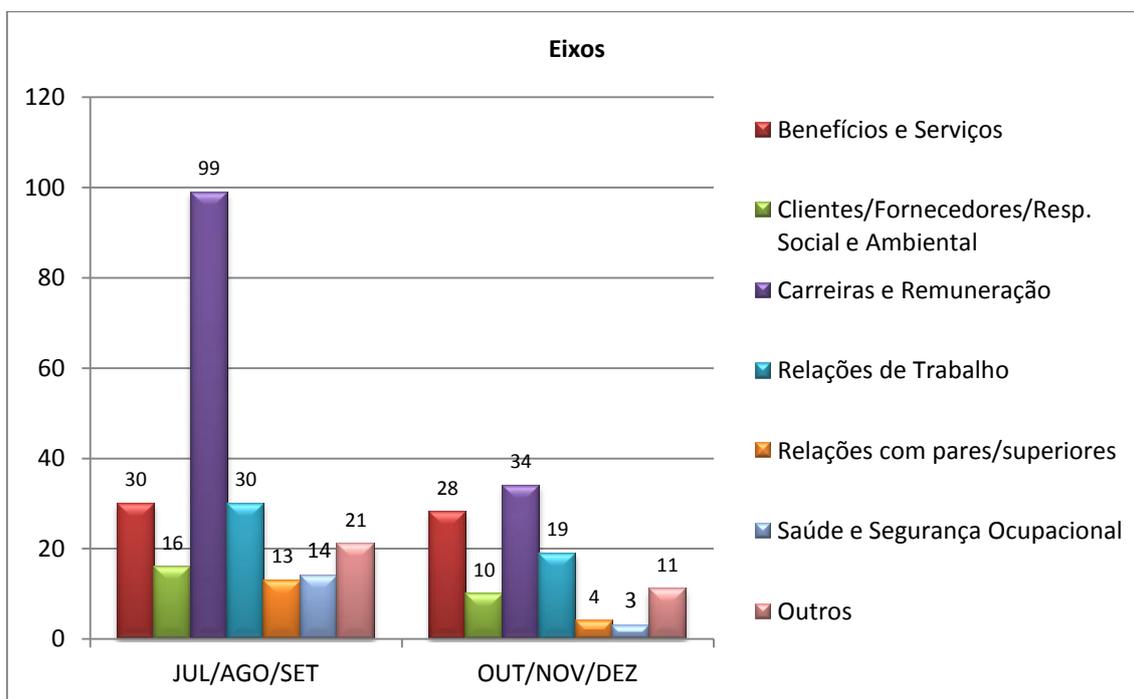


Gráfico 17. Comparativo com Trimestre Anterior: Eixos



3. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

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

Cabe alertar que, no dia 28 de novembro de 2012, foi publicada a Norma de Acesso à Informação da CMB (Norma 0330-NA-1-01), com entrada em vigor no dia 02 de janeiro de 2013. Esta norma dispõe sobre a classificação das informações da CMB, internalizando a Lei 12.527/11 e o Decreto 7.724/12, que dispõem sobre o acesso à informação na Administração Pública Federal, incluindo empresas públicas.

3.1 Demonstrativo Trimestral

Serão apresentadas as estatísticas das solicitações de informações pelos cidadãos da seguinte forma: quantidade de solicitações e movimentação das solicitações.

Será apresentada, ainda, estatística comparativa para quantidade de manifestações com o trimestre anterior (3º trimestre de 2012).

Gráfico 18. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC



Gráfico 18. Comparativo com Trimestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

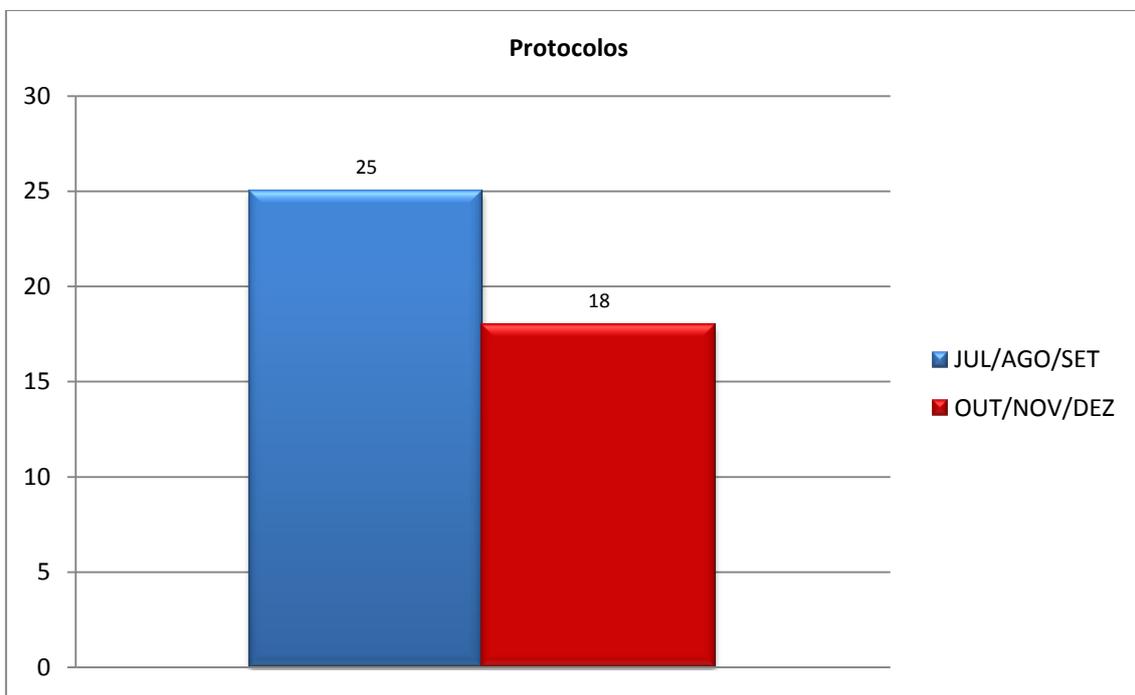


Gráfico 20. Demanda por Movimentação



Todos os 18 (dezoito) pedidos de informação foram respondidos no período designado para a análise.

4. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 626 e-mails no trimestre. Em outubro, foram recebidas 261 mensagens, em novembro 223 e 142 em dezembro.

Gráfico 20. Temas mais abordados

TOP 10: Temas mais Abordados	
Assunto	Total (Out/Nov/Dez)
CERTUNI/Certidão Unificada/Certificado Digital	96
Concurso Público	70
Programa Jovem aprendiz	57
Carteira ANAC	54
Visitas à CMB	40
Cédulas e Moedas antigas	39
Formulário de contingência (DANFE)	25
Moedas Comemorativas	15
Patrocínio	12
Passaporte	12