



OUVIDORIA

Relatório Trimestral Sintético

Janeiro/Fevereiro/Março¹

2014

Ouvidor: Jorge Eduardo Vieira Costa

Gerente da Coordenadoria do Tratamento de Demandas: Lucila Prevot

Gerente da Coordenadoria do Serviço de Informação ao Cidadão: Raquel Cunha

Analistas da Ouvidoria: Gabriel Wood, André Gallózio e Elizabeth Juliano

Assistente Técnico-Administrativo: Felipe Lyrio

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 60 manifestações recebidas no 1º trimestre de 2014 e registradas pelo serviço de atendimento de demandadas do público interno e externo, da seguinte maneira: quantidade de manifestações; origem; tipo de manifestação; formas de contato e movimentação das demandas.

Serão apresentadas estatísticas comparativas com o trimestre anterior (4º trimestre de 2013).

Gráfico 1. Manifestações por Quantidade

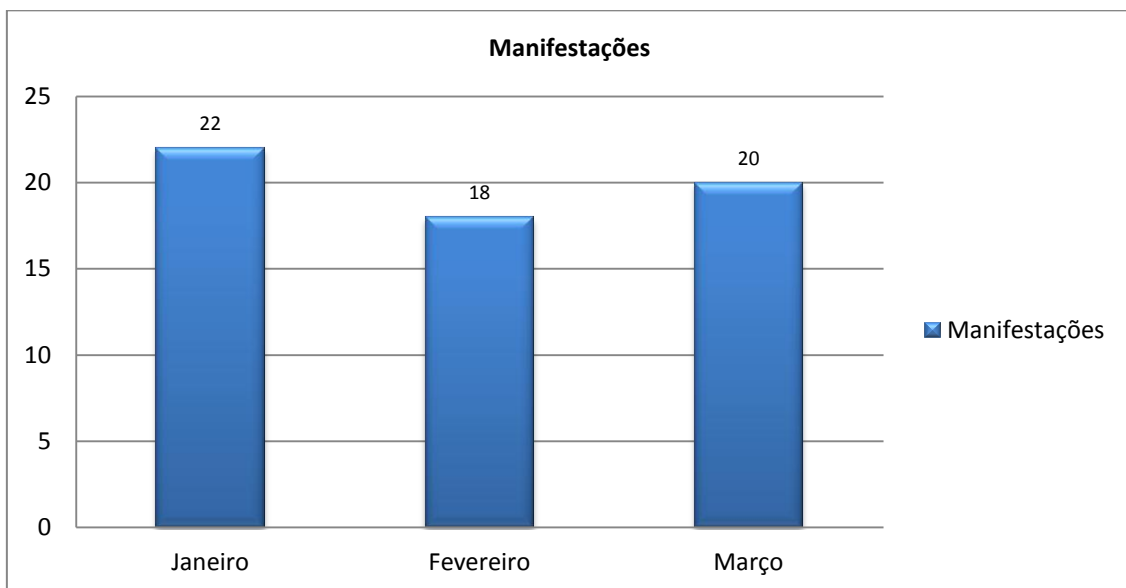


Gráfico 2. Comparativo com Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações

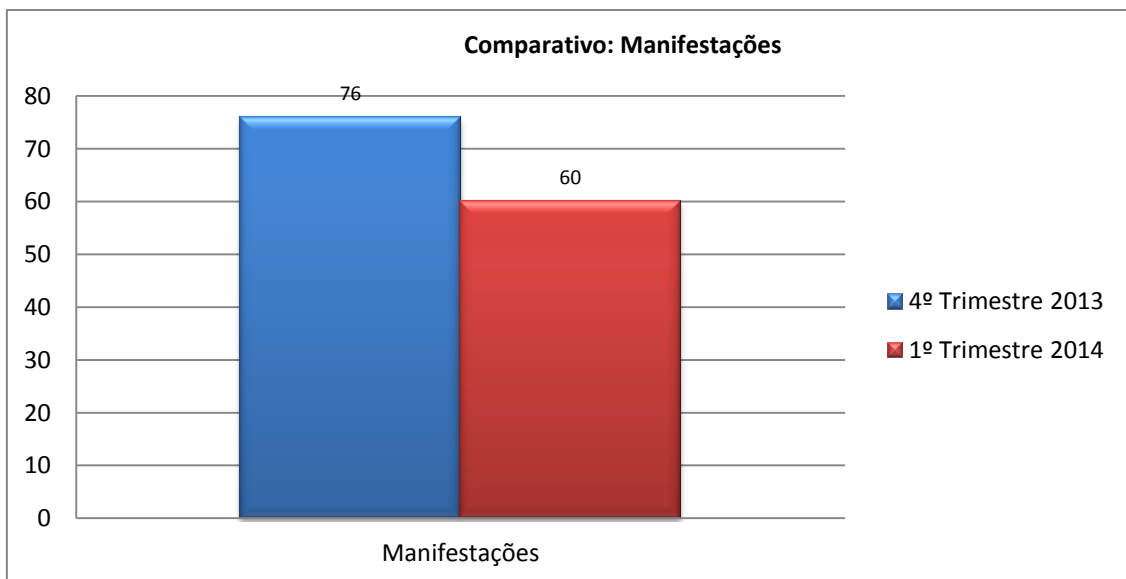


Gráfico 3. Demandas por Origem:

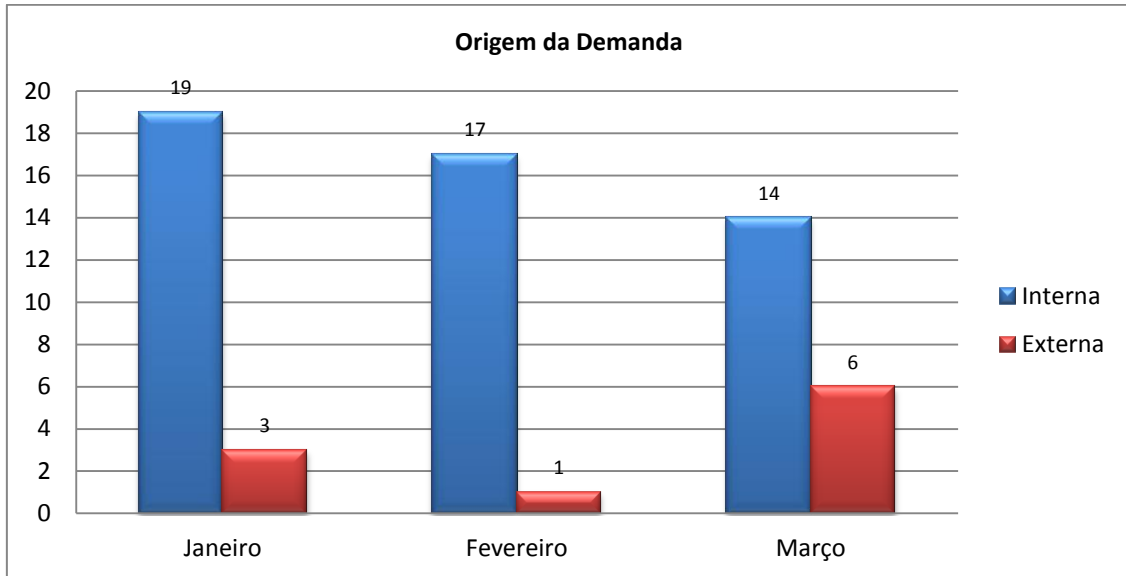
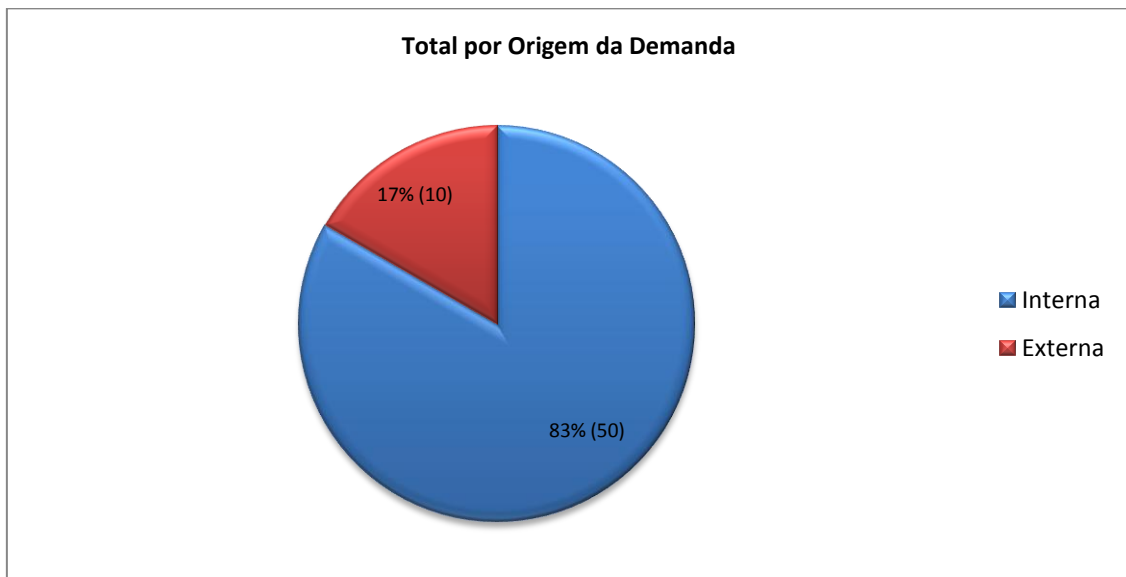


Gráfico 4. Total por Origem da Demanda



A grande maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria, desde sua implantação, são realizadas pelo público interno. No atual trimestre, observou-se uma ampliação pontual da participação do cidadão, totalizando 17% dos registros.

Gráfico 5. Comparativo com Trimestre Anterior - Origem da Demanda

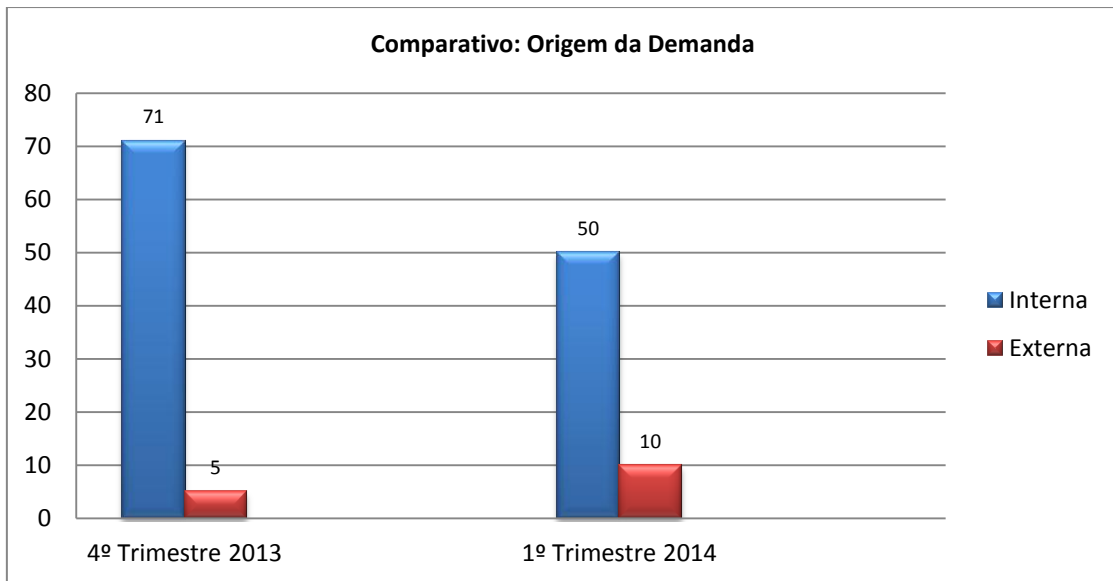


Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação

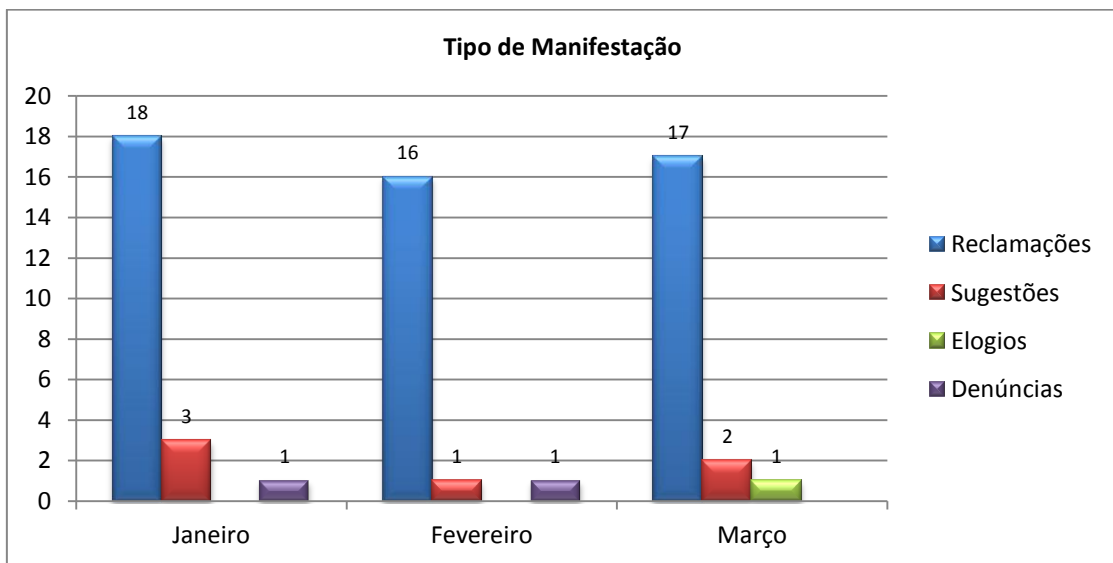


Gráfico 7. Total por Tipo de manifestação

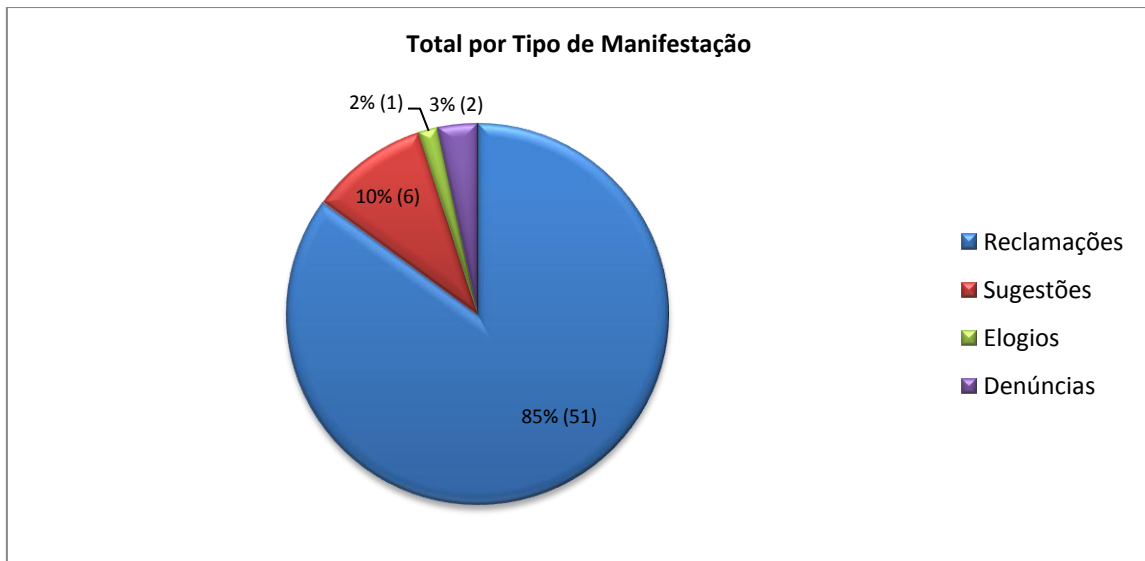
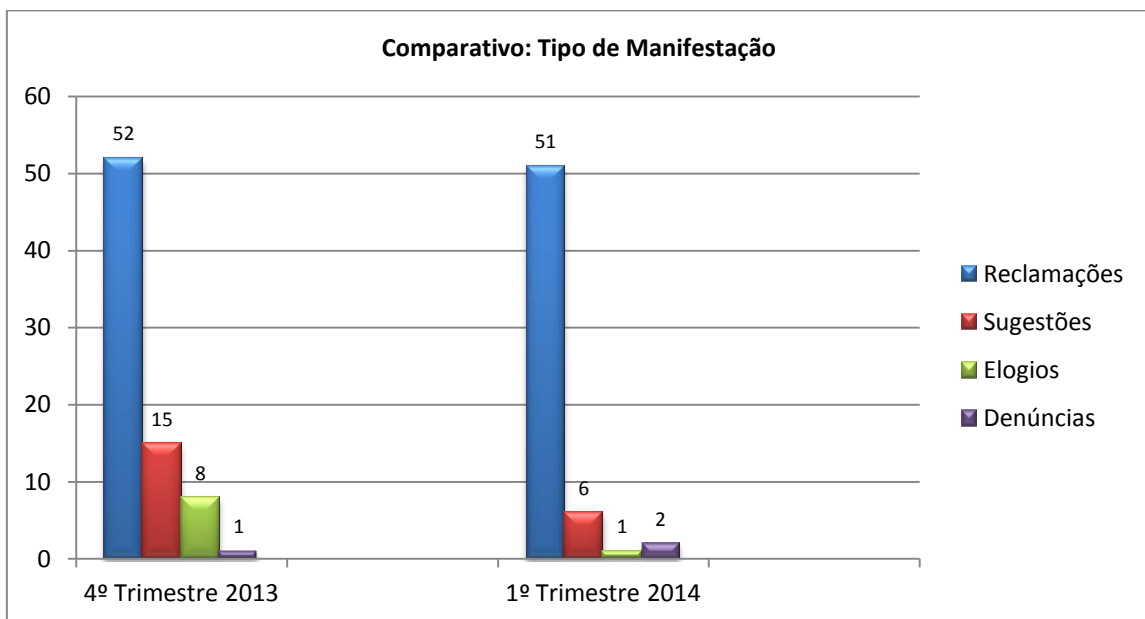


Gráfico 8. Comparativo com Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação



As duas denúncias registradas no trimestre foram encaminhadas para a Corregedoria.

Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato

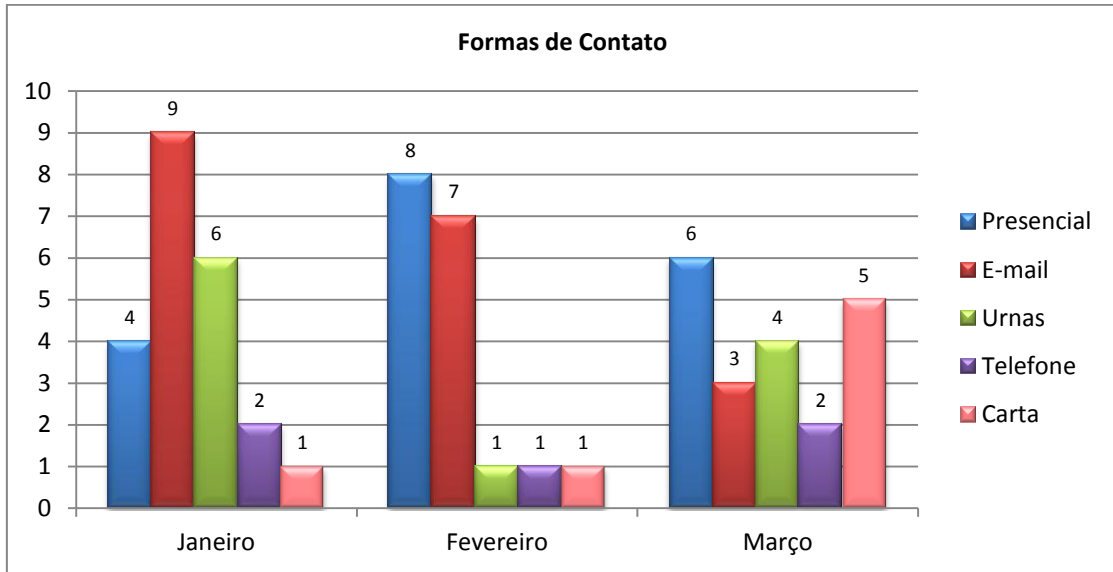


Gráfico 10. Total por Formas de Contato

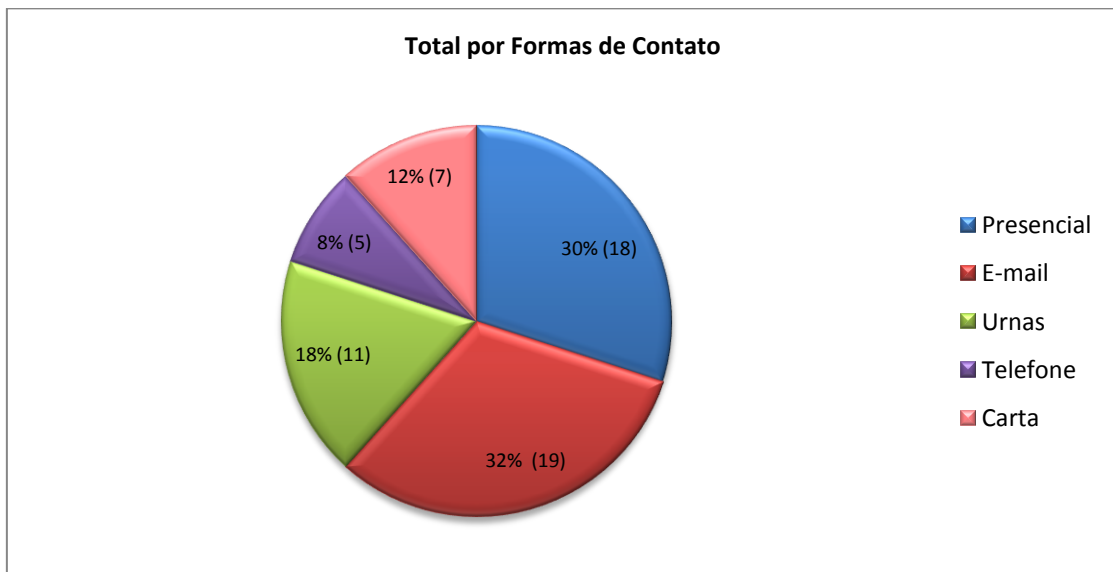
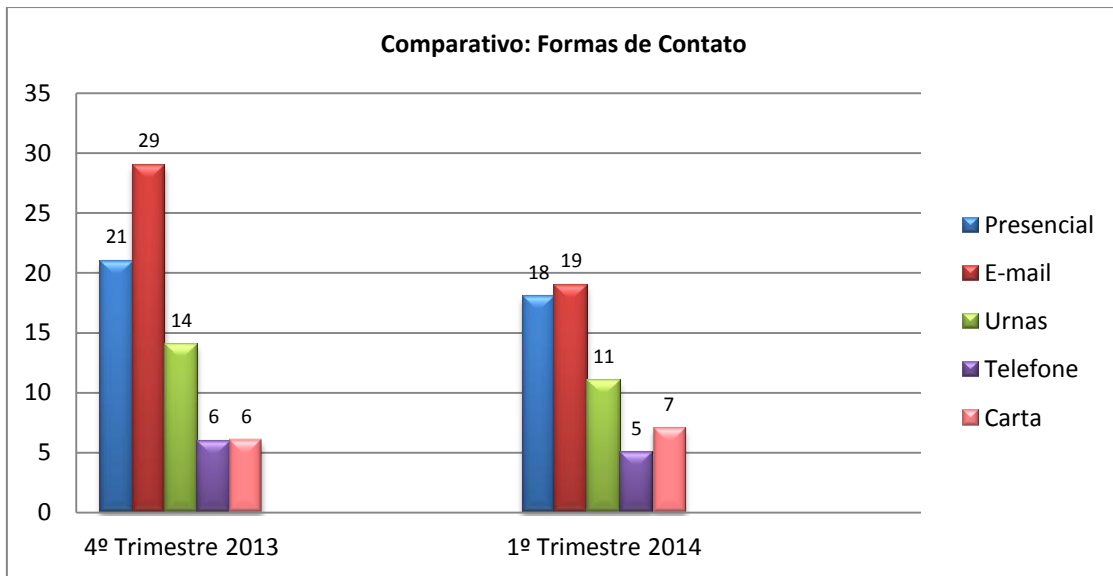


Gráfico 11. Comparativo com Trimestre Anterior - Formas de Contato



O gráfico apresenta os dados comparativos das formas de contato com a Ouvidoria, destacando-se a consolidação da modalidade “por e-mail” como forma mais utilizada para os registros.

Gráfico 12. Demandas por Movimentação

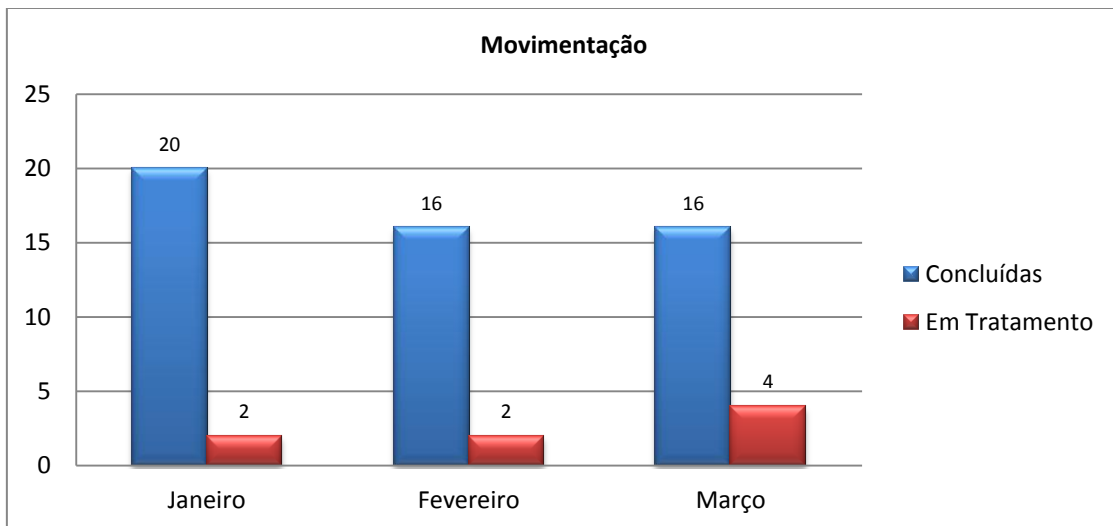


Gráfico 13. Total por Movimentação

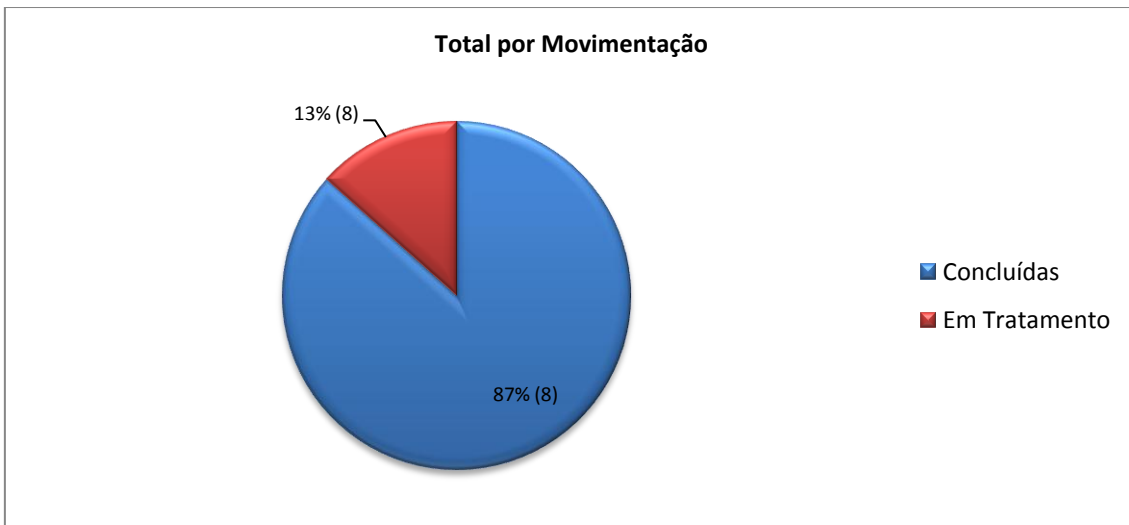
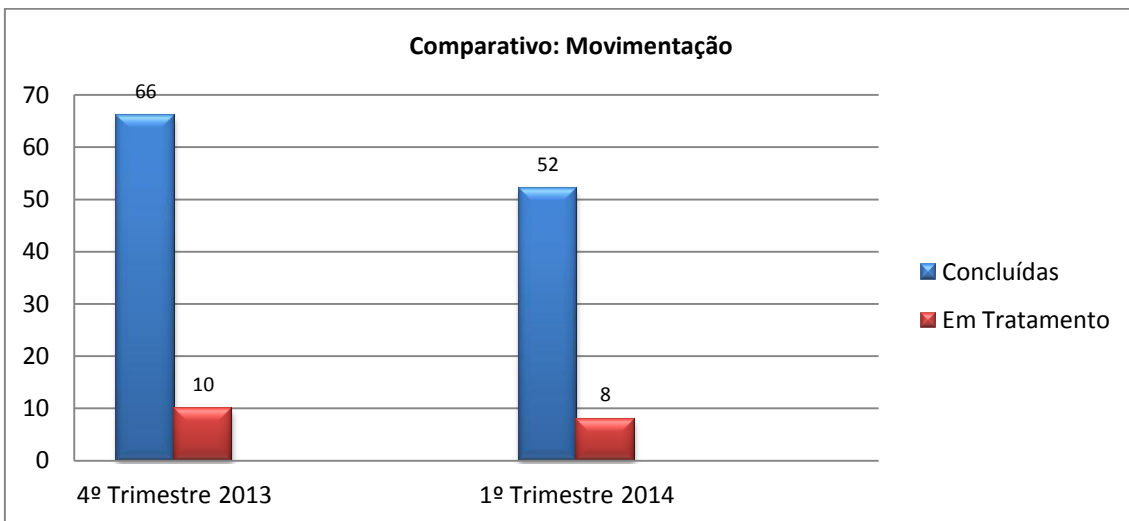


Gráfico 14. Comparativo com Trimestre Anterior - Movimentação



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.

A Ouvidoria reviu a nomenclatura de dois eixos, com a finalidade de melhorar a classificação dos registros das manifestações registradas.

O eixo “**Procedimentos da Organização**” engloba os atos administrativos da empresa, enfocando principalmente os de registros relacionados aos empregados, estagiários e jovens aprendizes. Já o eixo “**Saúde, Segurança Ocupacional e Manutenção do Ambiente de Trabalho**” engloba não somente a saúde e a segurança do trabalhador, mas também a estrutura e as condições do ambiente de trabalho.

Gráfico 15. Eixos

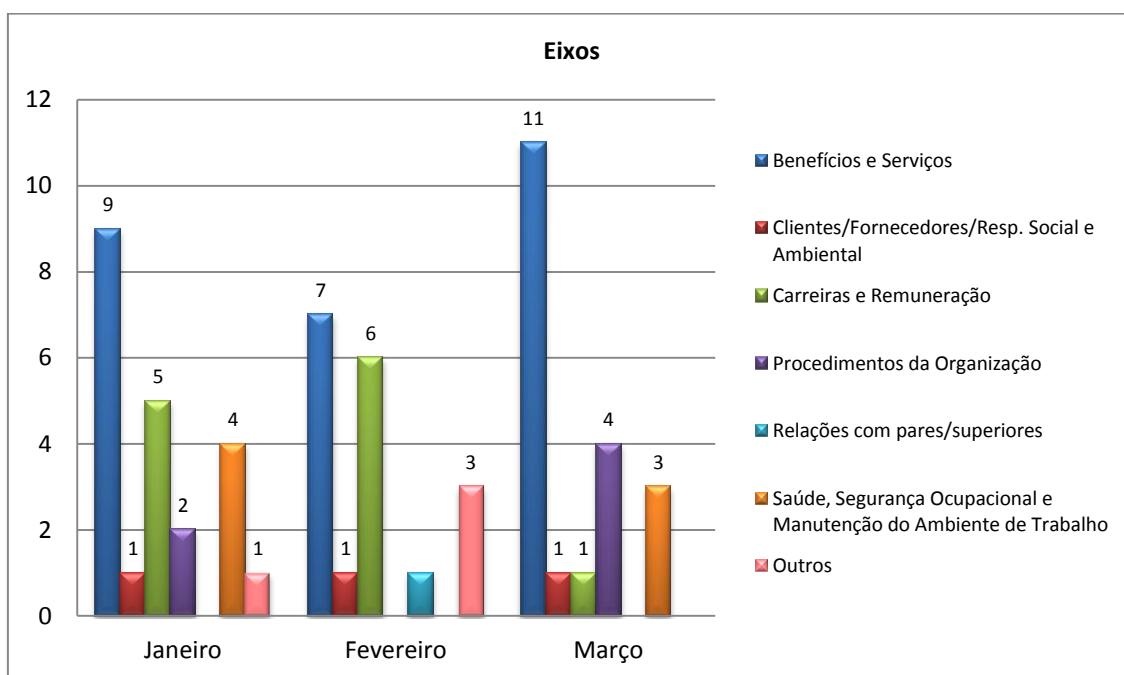


Gráfico 16. Total por Eixos

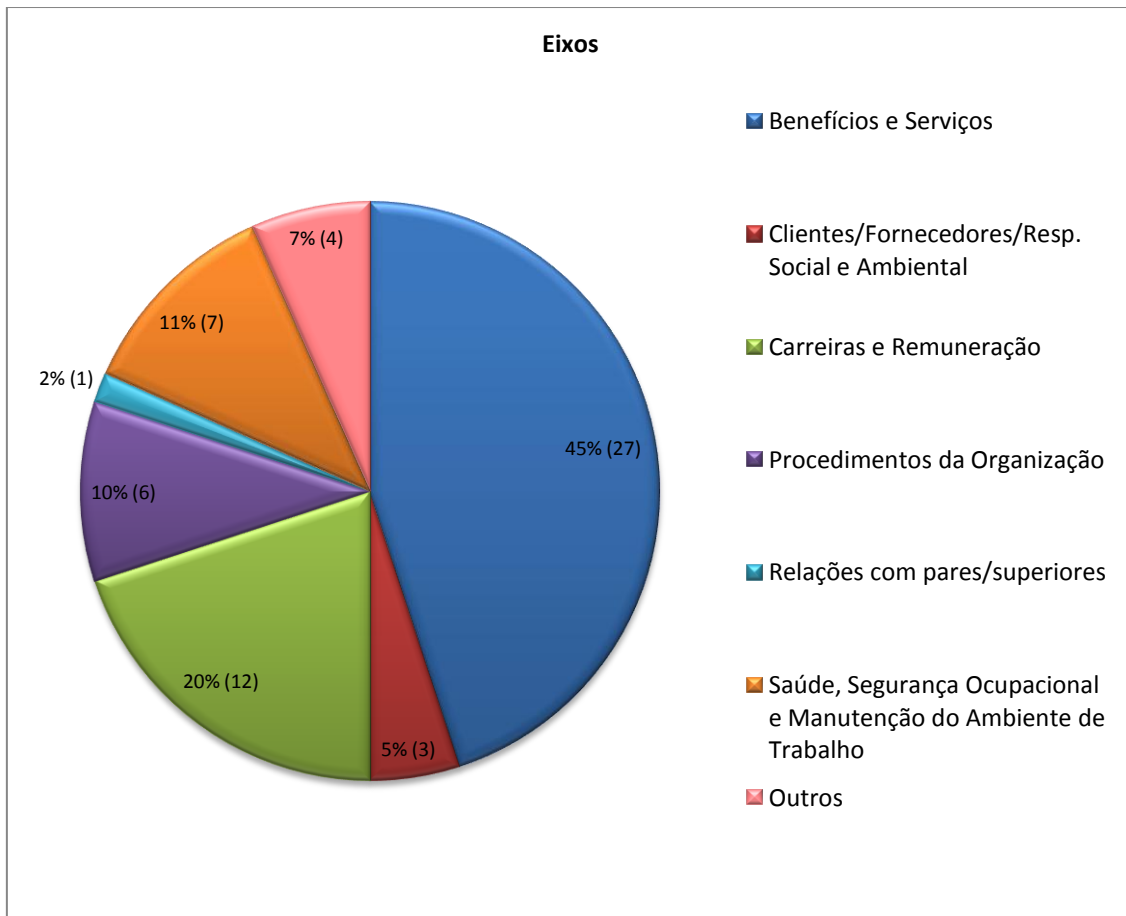
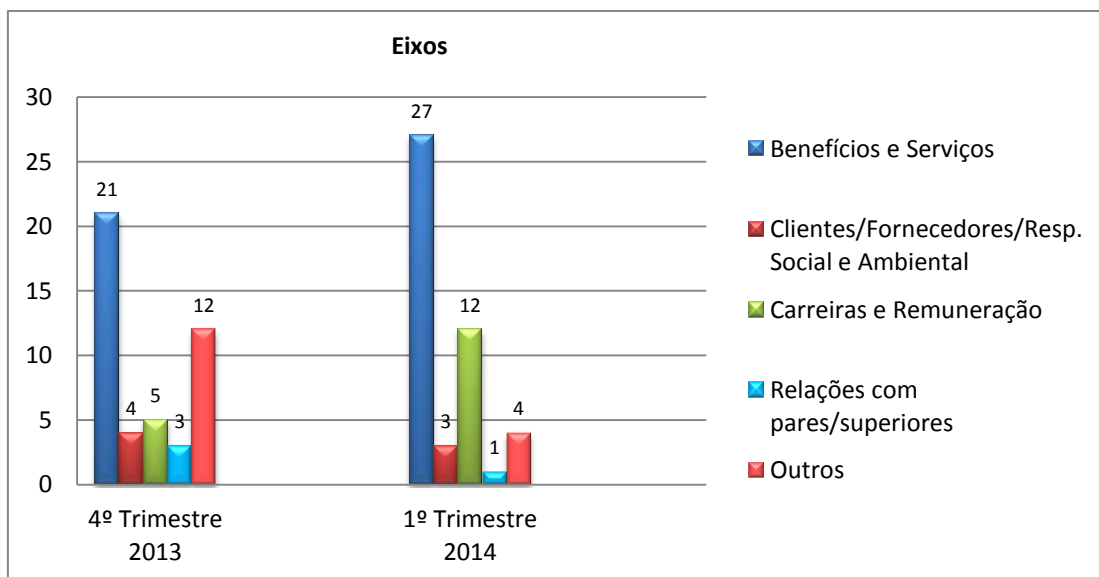


Gráfico 17. Comparativo com Trimestre Anterior - Eixos



Em virtude da redefinição dos eixos de análise qualitativa, serão apresentados apenas o comparativos para **Benefícios e Serviços**, **Clientes/Fornecedores/ Responsabilidade Social e Ambiental**, **Carreiras e Remuneração**, **Relação com pares/superiores** e **Outros**.

3. 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.

3.1 Demonstrativo Trimestral

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

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

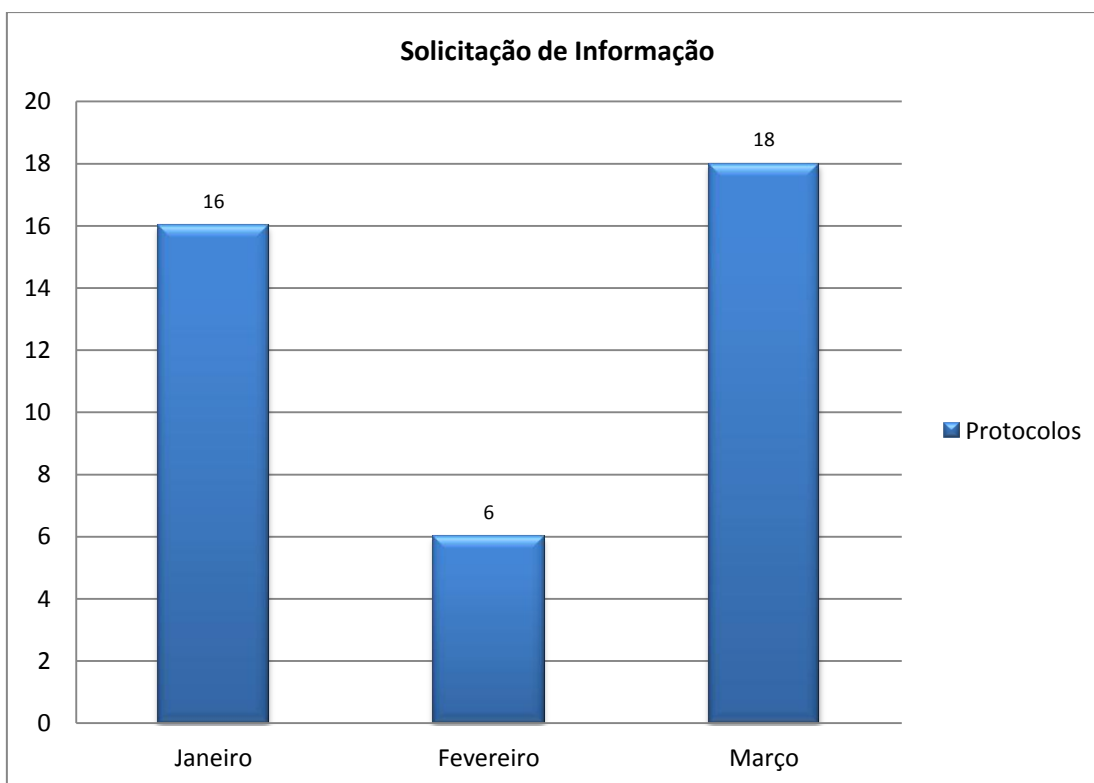


Gráfico 19. Comparativo com Trimestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

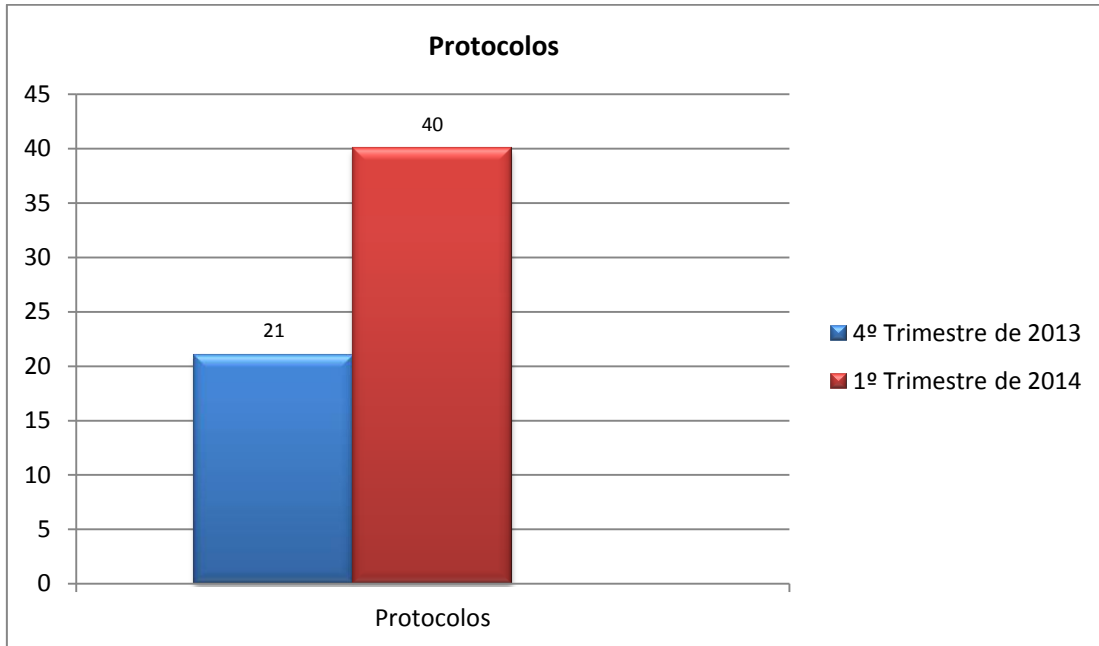
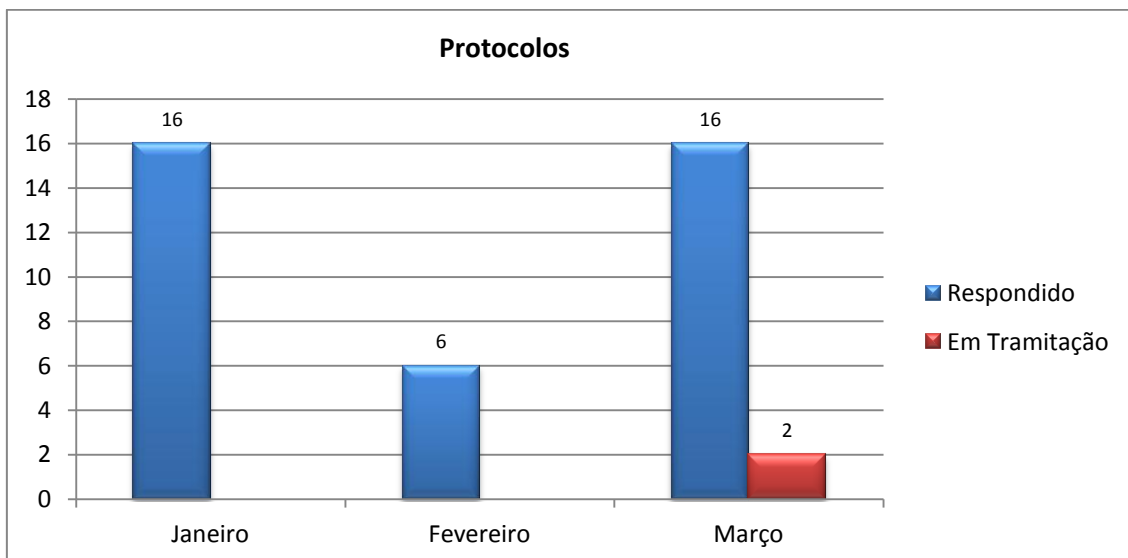
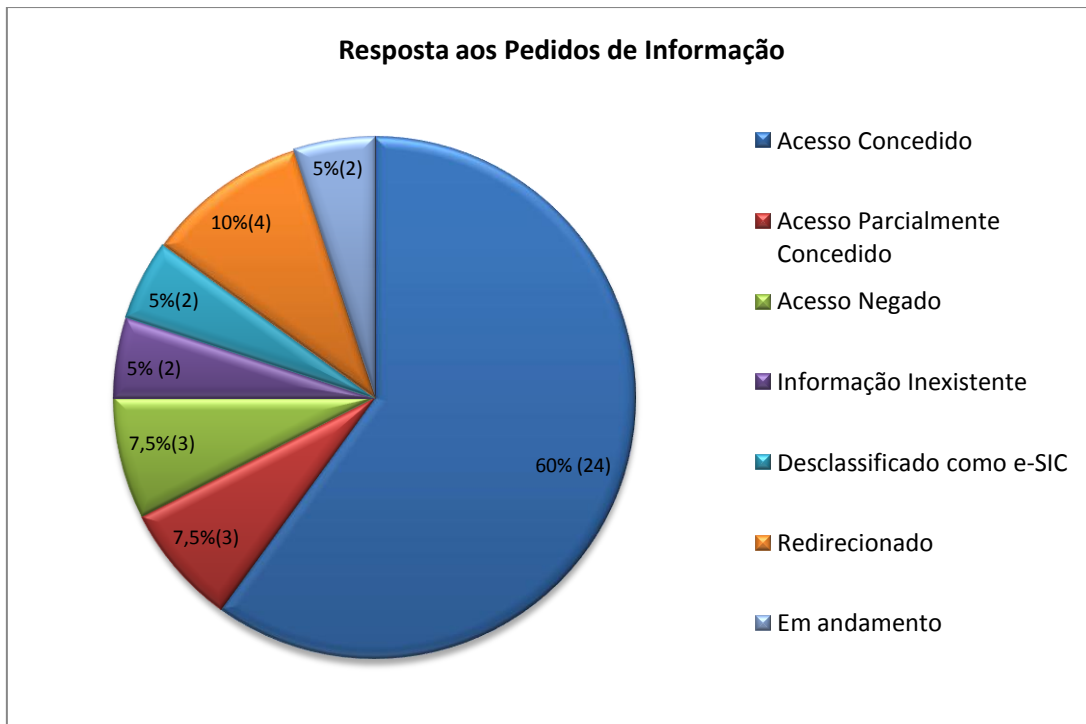


Gráfico 20. Demanda por Movimentação



Os pedidos de informação registrados no 1º trimestre de 2014 foram respondidos no período designado para análise, com tempo médio de resposta ao cidadão de aproximadamente 08 dias úteis. Cabe ressaltar que os dados ainda em tramitação estão respeitando o prazo estabelecido pela Lei 12.527/2011, e foram levantados em 08/04/2014.

Gráfico 21. Resposta aos Pedidos de Informação²



4. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 657 mensagens no trimestre. Em janeiro, foram recebidas 235 mensagens, em fevereiro 220 e 202 em março.

² Dados apurados em 08/04/14

Gráfico 22. Dos Temas Mais Abordados

Das 657 mensagens recebidas, 478 estavam relacionadas aos temas descritos na tabela abaixo, o que corresponde a 72,75% das mensagens.

Temas mais Abordados	
Assunto	Total (Jan/Fev/Mar)
Concurso Público	105
Visita à CMB	67
Cédulas e Moedas Antigas	52
Carteira ANAC	51
Programa Jovem Aprendiz	50
Moedas e Cédulas do Real	42
CERTUNI/Certidão Unificada/Certificado Digital	39
Estágio na CMB	28
Medalha Comemorativa	23
Patrocínio	21