



CASA DA MOEDA DO BRASIL

OUVIDORIA

Relatório Trimestral Sintético de Ouvidoria

¹Julho/Agosto/Setembro

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 relatório são apresentadas as estatísticas das 223 (duzentas e vinte três) manifestações recebidas nos meses de julho, agosto e setembro de 2012, pelo atendimento de demandas do público interno e externo, da seguinte maneira: quantidade de manifestações; origem; tipo de manifestação; forma de contato e movimentação das demandas.

Gráfico 1. Manifestações por Quantidade

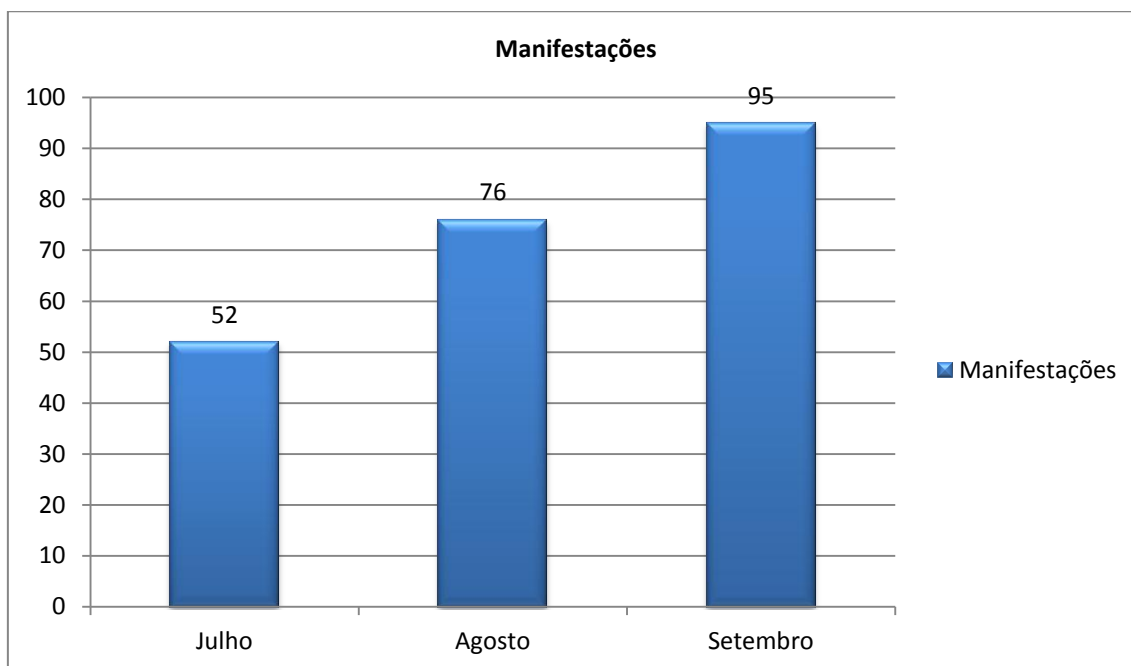


Gráfico 2. Demandas por Origem

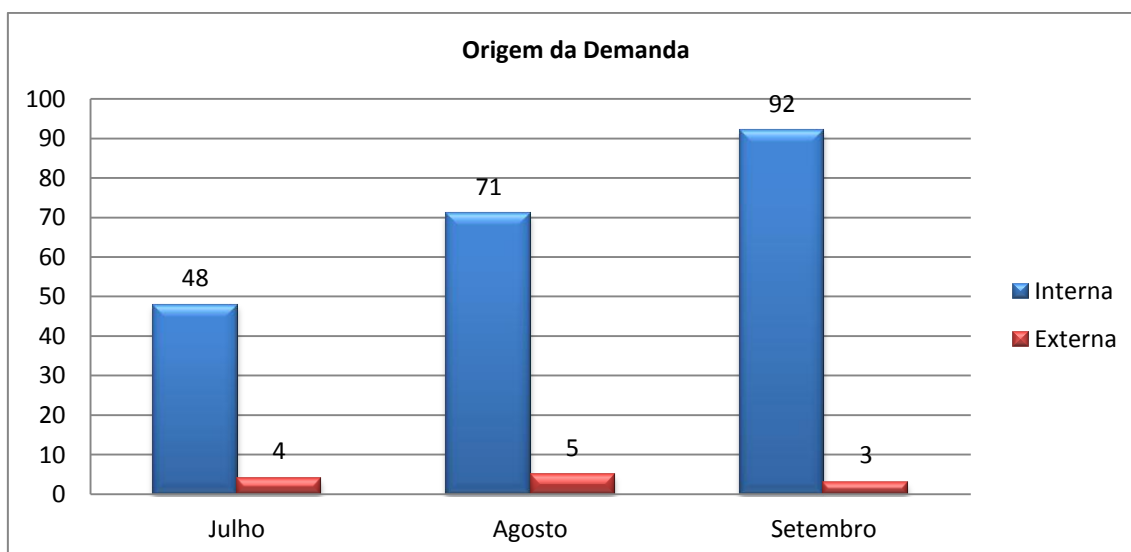


Gráfico 3. Total por Origem

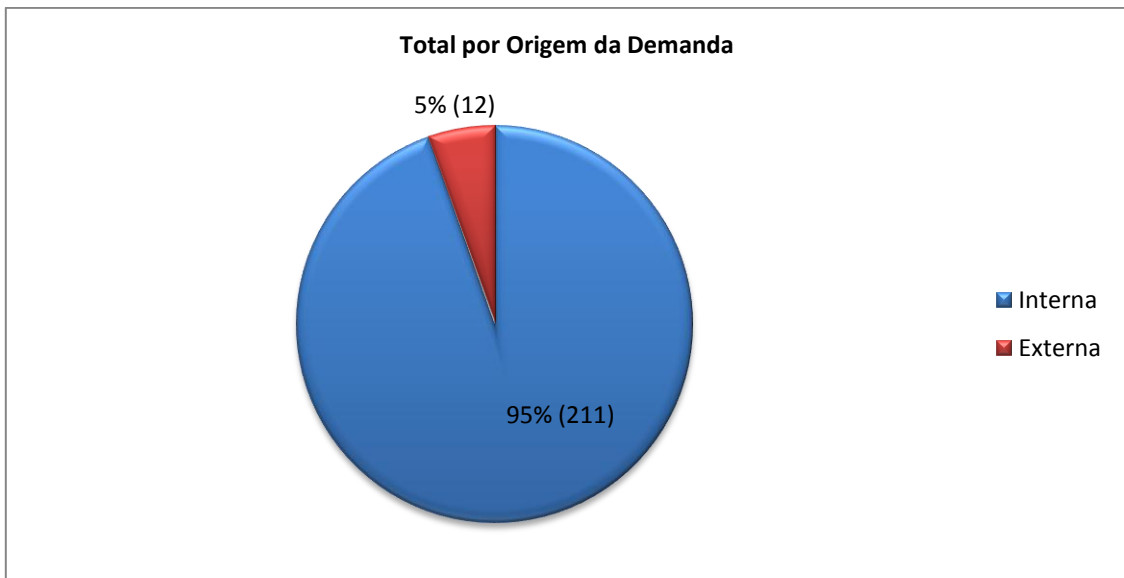


Gráfico 4. Demandas por Tipo de Manifestação

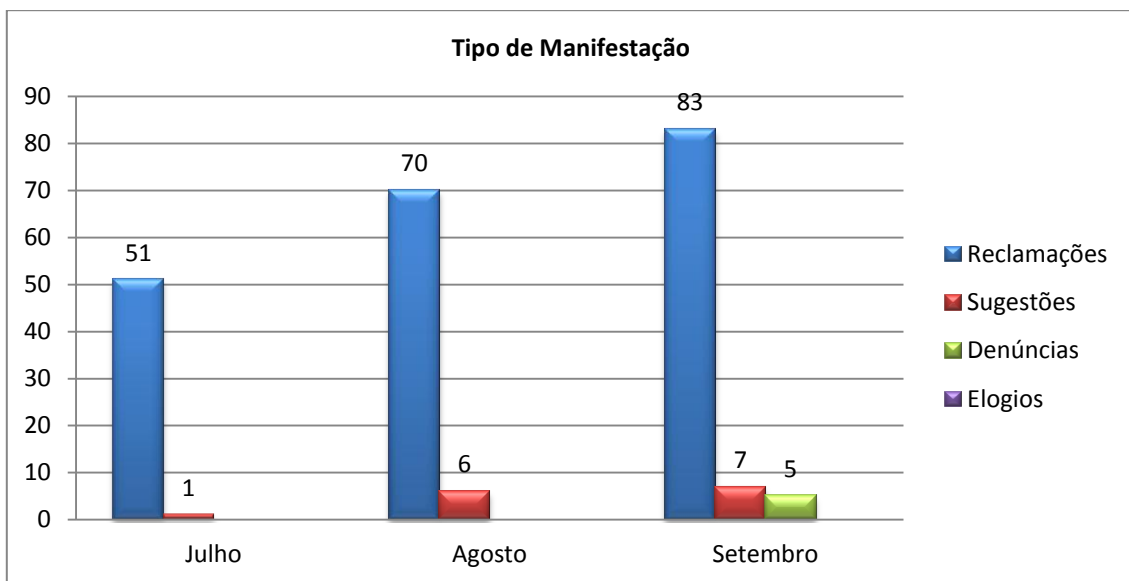


Gráfico 5. Total por tipo de Manifestação

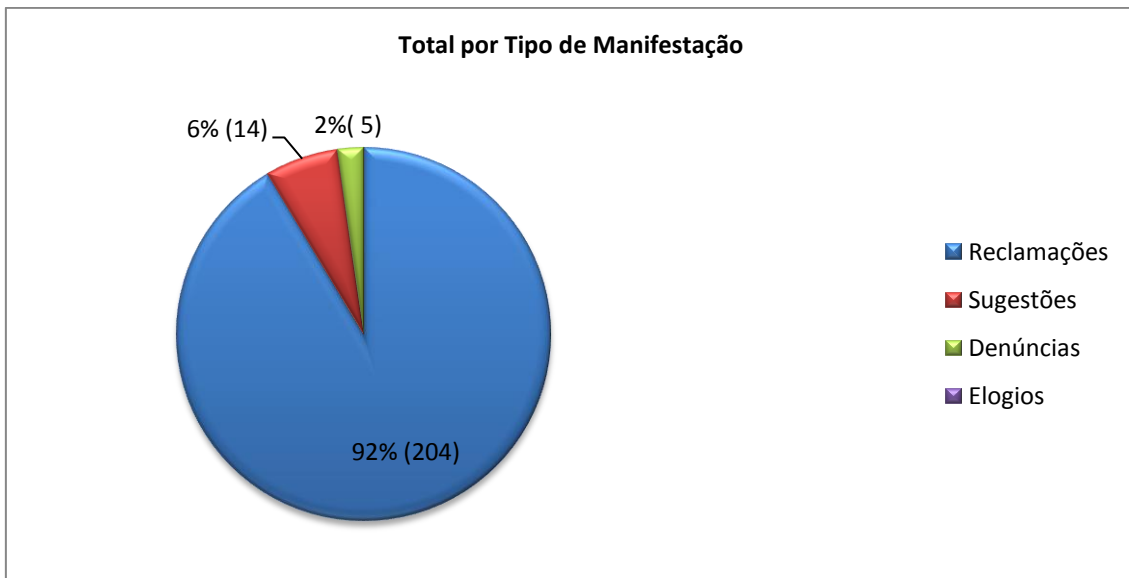


Gráfico 6. Demandas por Formas de Contato

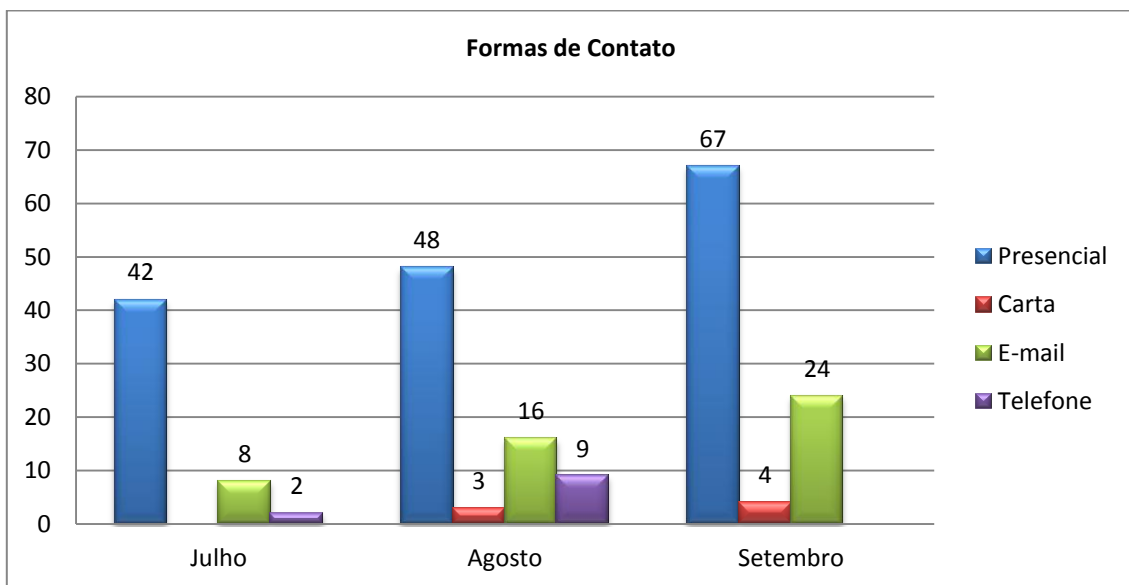


Gráfico 7. Total por Formas de Contato

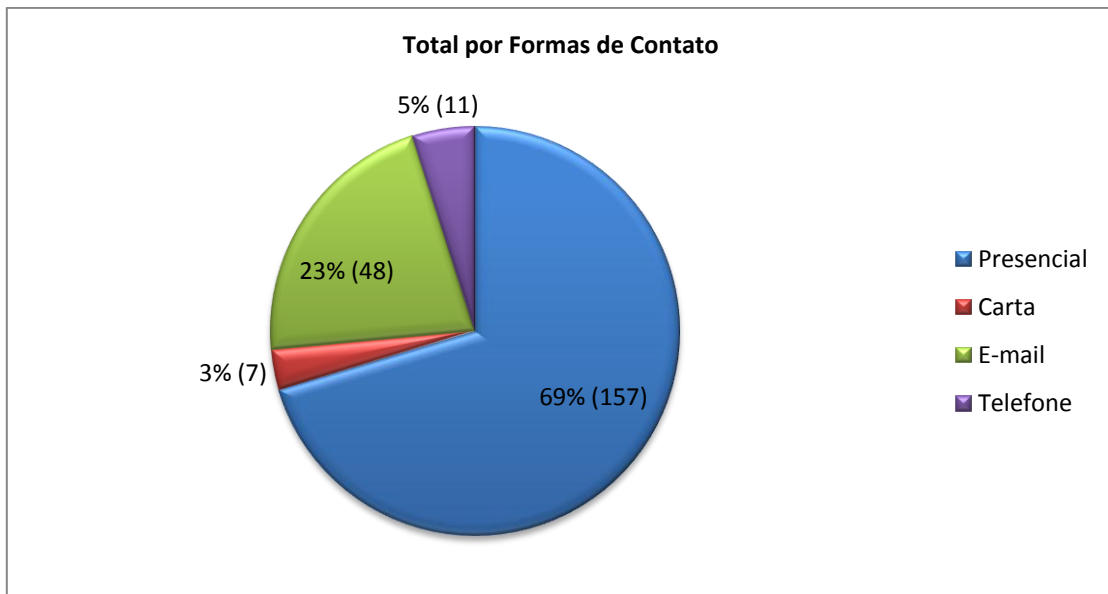


Gráfico 8. Demandas por Movimentação

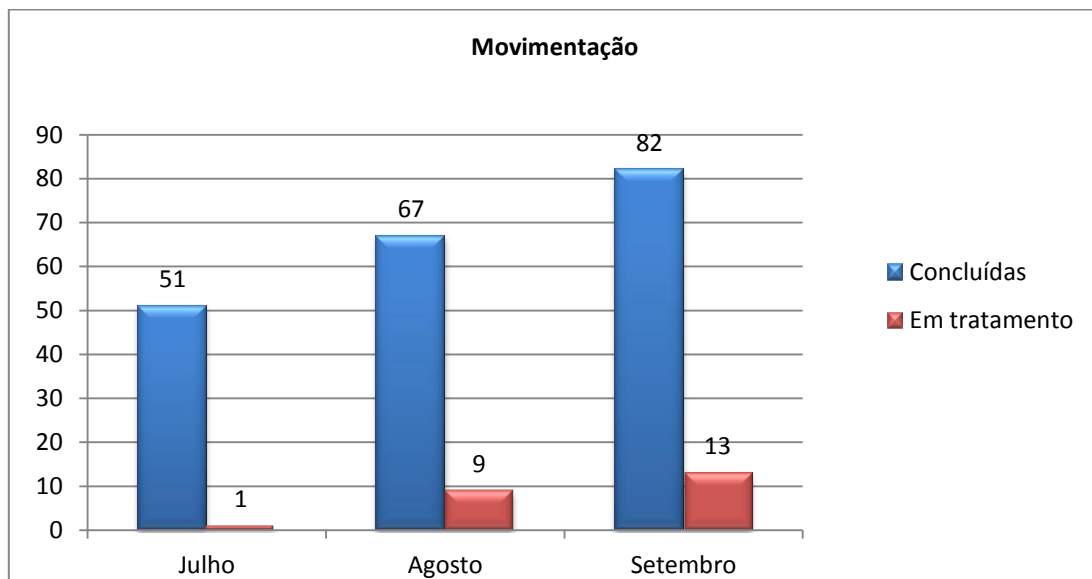
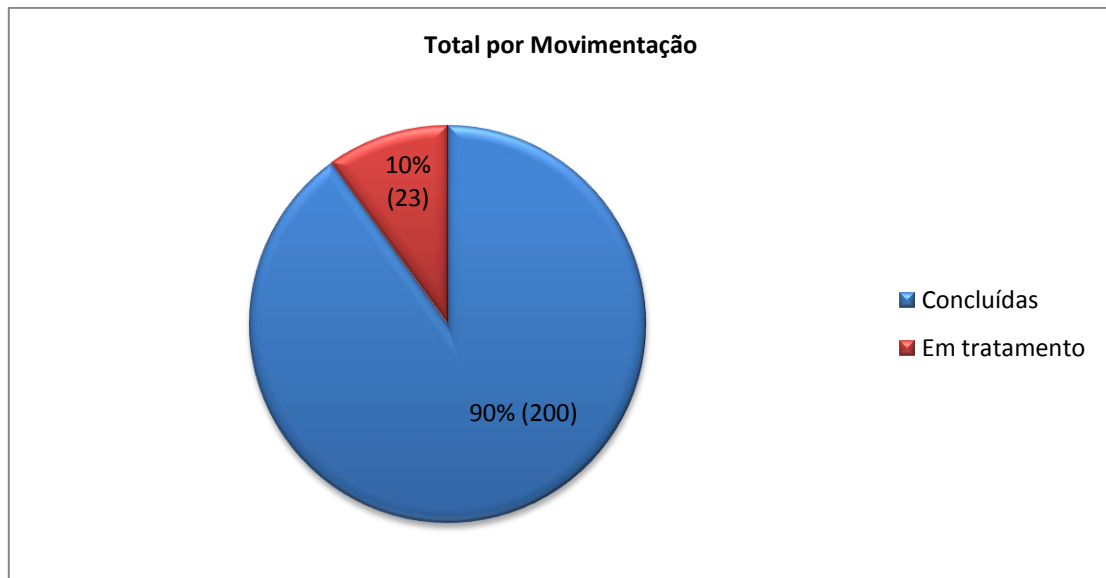


Gráfico 9. Total por Movimentação



2. Análise das Manifestações

A análise dos dados, através de Eixos Principais, foi criada como forma de aperfeiçoar a avaliação qualitativa das manifestações recebidas pela Ouvidoria. Para tanto, compilamos nos eixos as manifestações com características, significados e tratamentos semelhantes.

Gráfico 10. Eixos

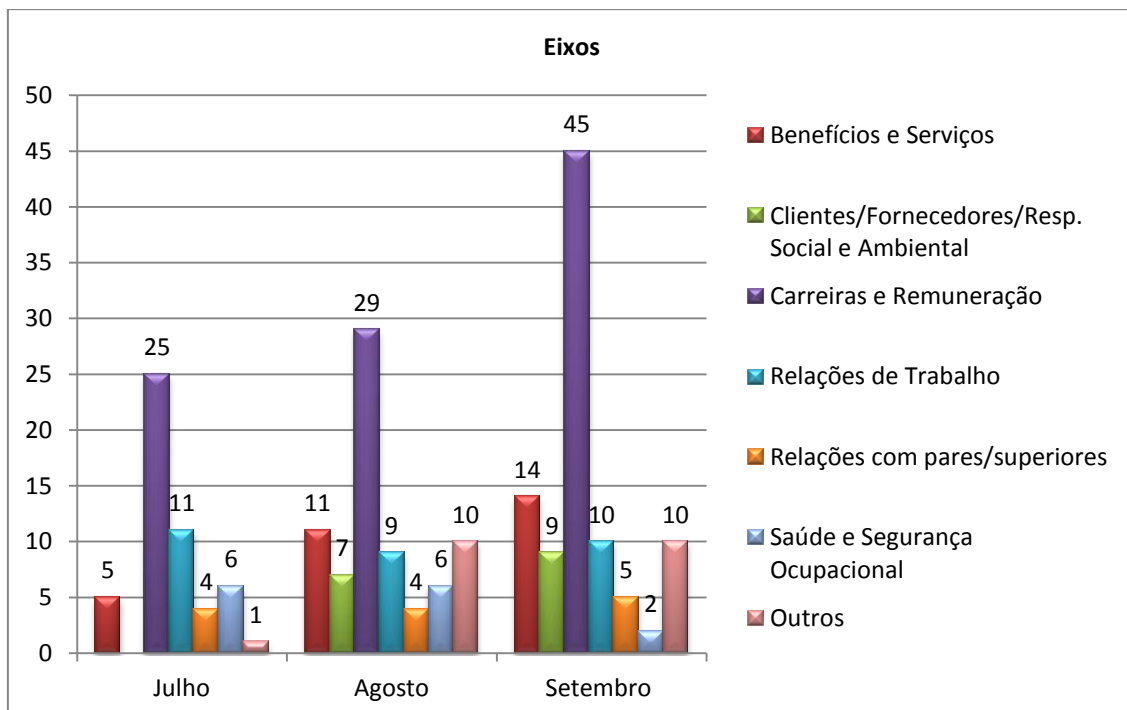
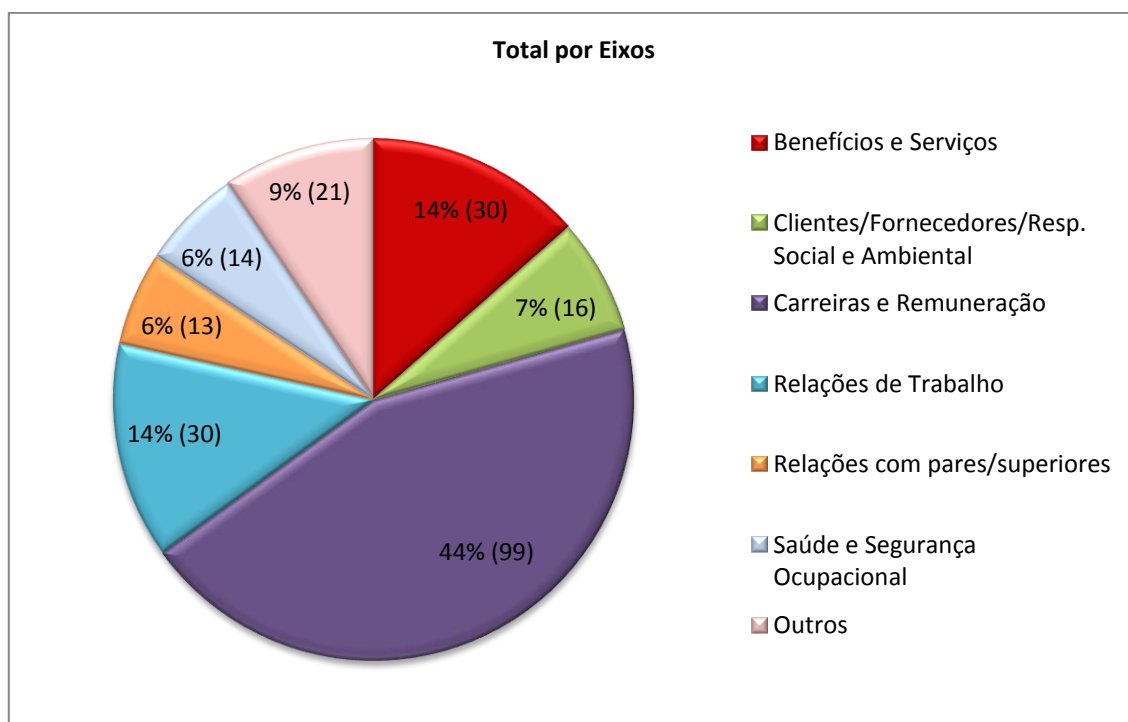


Gráfico 11. Total por Eixos



3. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão foi criado para atender o disposto na Lei de Acesso à Informação - LAI. Esta lei foi elaborada para regulamentar o direito do cidadão à informação da Administração Pública.

A regra, após a entrada em vigor da LAI, passou a ser a publicidade da informação e o sigilo a exceção. Trata-se de uma norma que visa conferir maior transparência aos atos da Administração.

O SIC encontra-se subordinado à Ouvidoria e é responsável por registrar os pedidos dos cidadãos. Após o registro, o órgão entra em contato com a área responsável pela informação para que esta nos forneça os dados necessários para a resposta. O recebimento e o envio da resposta são monitorados pela Controladoria-Geral da União.

3.1 Demonstrativo Trimestral

Serão apresentadas as estatísticas dos pedidos por: quantidade de solicitações; e movimentação das solicitações.

Gráfico 12. Demanda por Quantidade de Solicitações de Informação via SIC

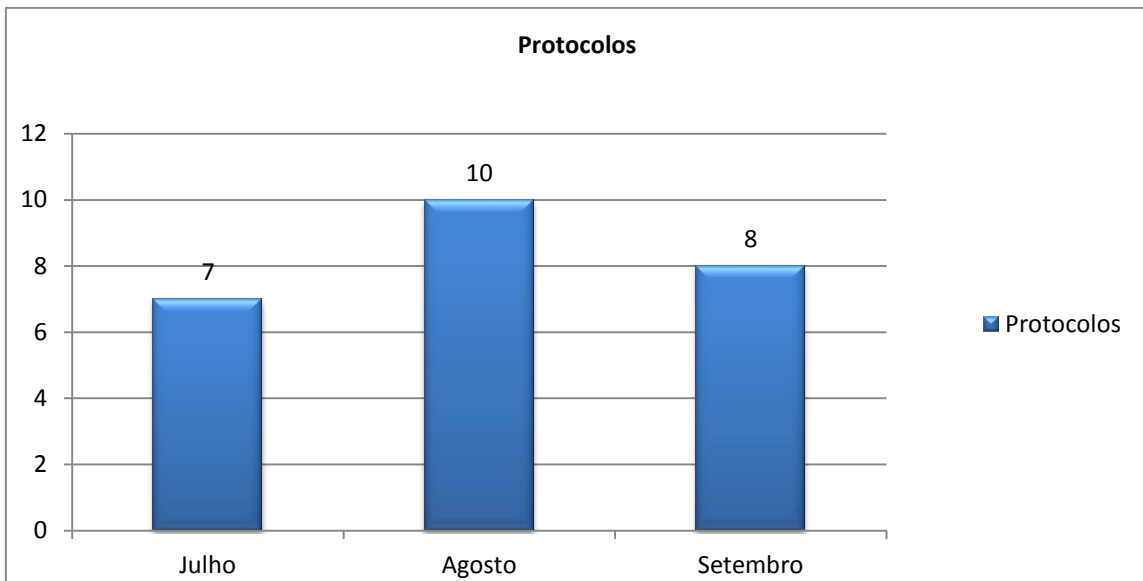


Gráfico 13. Demanda por Movimentação

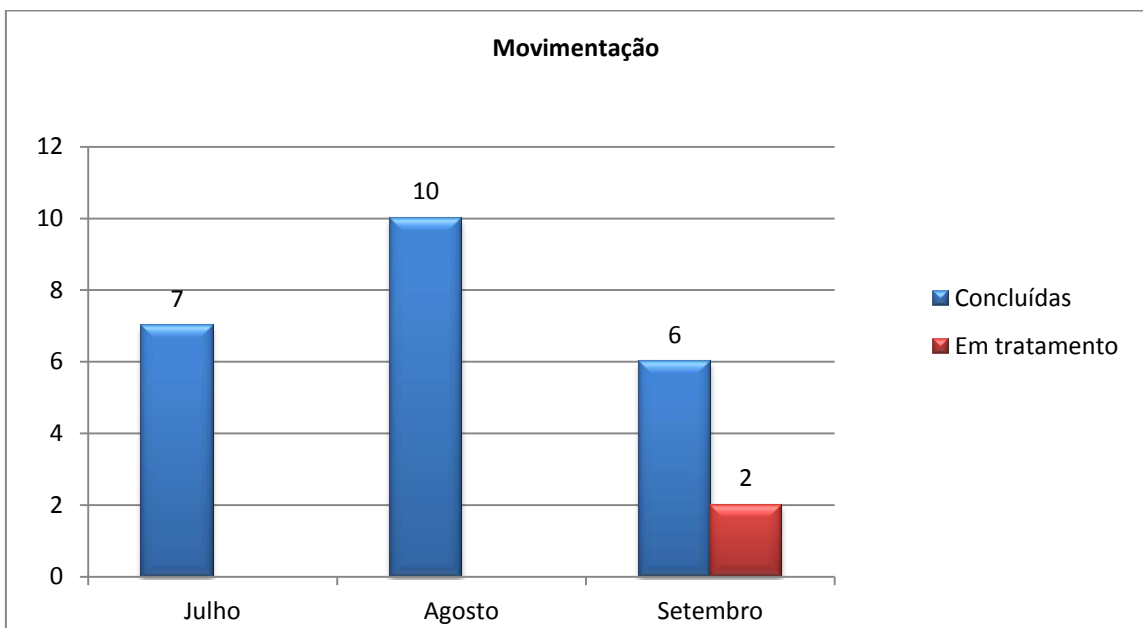
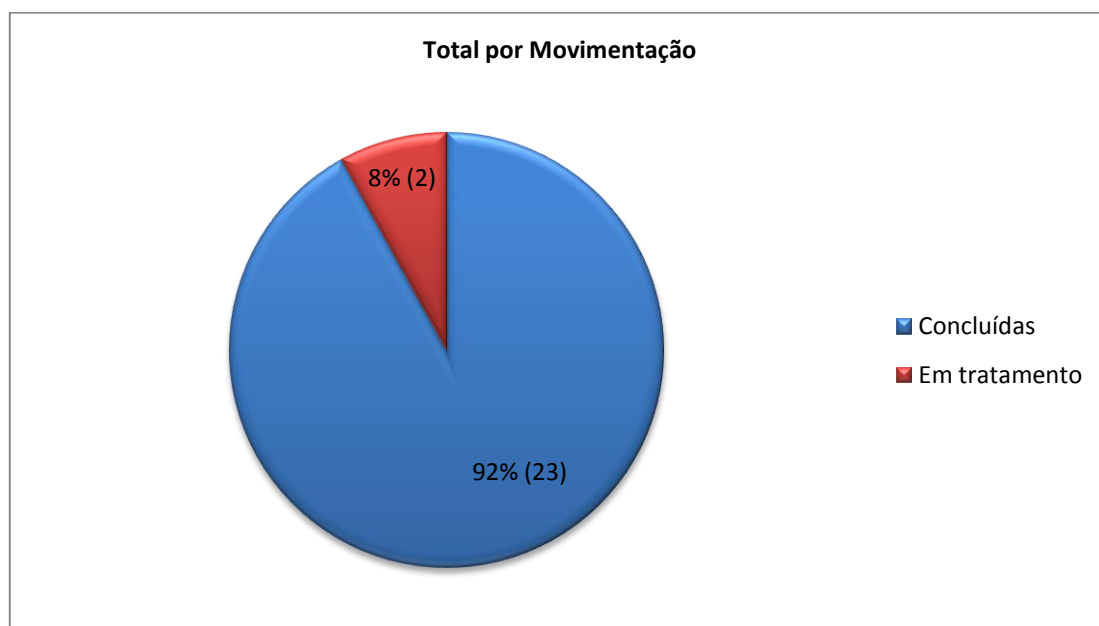


Gráfico 14. Total por Movimentação



4. Fale Conosco

Com o lançamento do novo site da CMB, a Ouvidoria ficou responsável pelo encaminhamento e monitoramento das solicitações recebidas através do link 'Fale Conosco'. Ao todo, foram recebidas 932 (novecentas e trinta e duas) mensagens.

Em julho foram recebidas 223 (duzentas e vinte três) mensagens, em agosto 528 (quinhentas e vinte oito) mensagens e setembro 181 (cento e oitenta e uma) mensagens.

Gráfico 15. Temas mais abordados

| Fale Conosco (temas mais abordados) | |
|-------------------------------------|---------------------|
| Assunto | Total (Jul/Ago/Set) |
| Visitas à CMB | 189 |
| Programa Jovem Aprendiz | 149 |
| CERTUNI/Certidão Unificada | 129 |
| Concurso Público | 123 |
| Moedas Comemorativas | 63 |
| Cédulas e moedas antigas | 32 |
| Formulário de contingência (DANFE) | 21 |
| Programa de Estágio | 13 |