



CASA DA MOEDA DO BRASIL

OUVIDORIA

Relatório Trimestral Sintético de Ouvidoria

– 2013

¹Julho/Agosto/Setembro

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, Renata Silva e Elizabeth Juliano

Assistente Técnico-Administrativo: Felipe Lyrio

1. Demonstrativo Trimestral

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 122 manifestações recebidas no 3º trimestre de 2013 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 (2º trimestre de 2013).

Gráfico 1. Manifestações por Quantidade

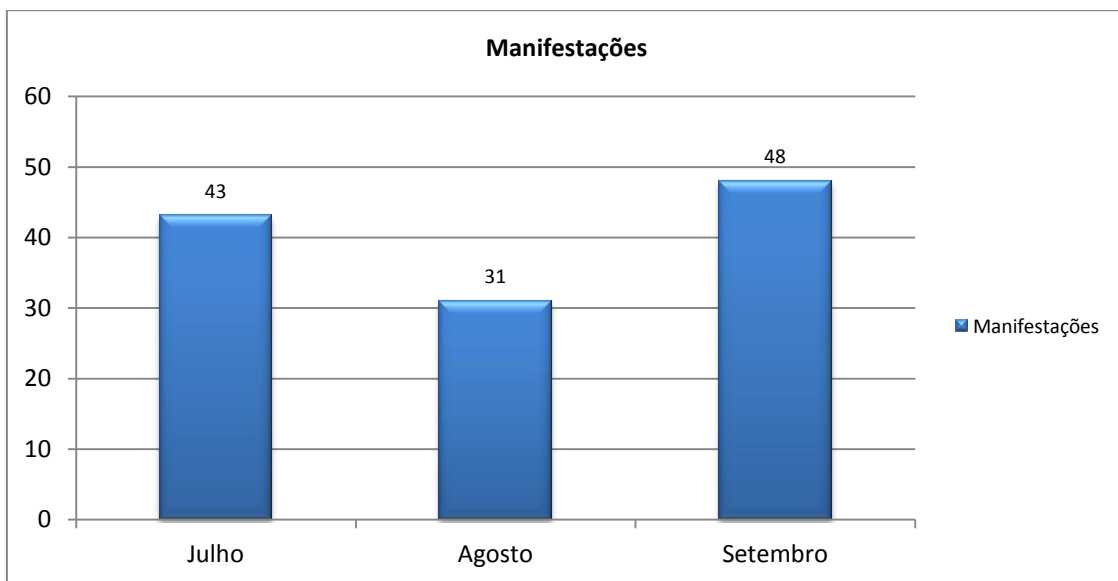
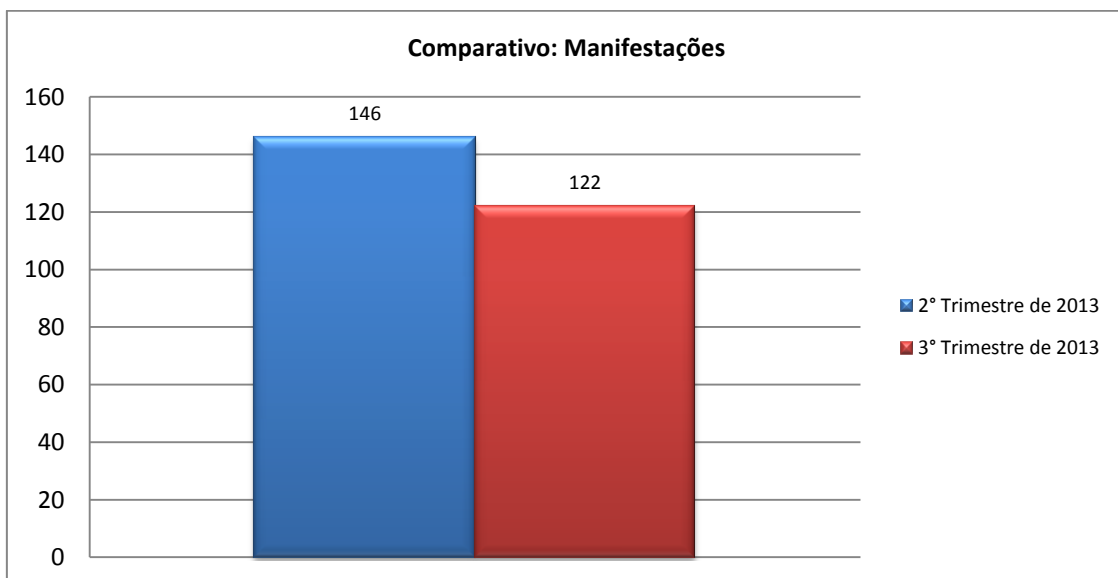


Gráfico 2. Comparativo com Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações



A Ouvidoria registrou 424 manifestações até setembro de 2013, totalizando 37% para o 1º trimestre, 34% para 2º trimestre e 29% para o 3º trimestre.

Gráfico 3. Demandas por Origem

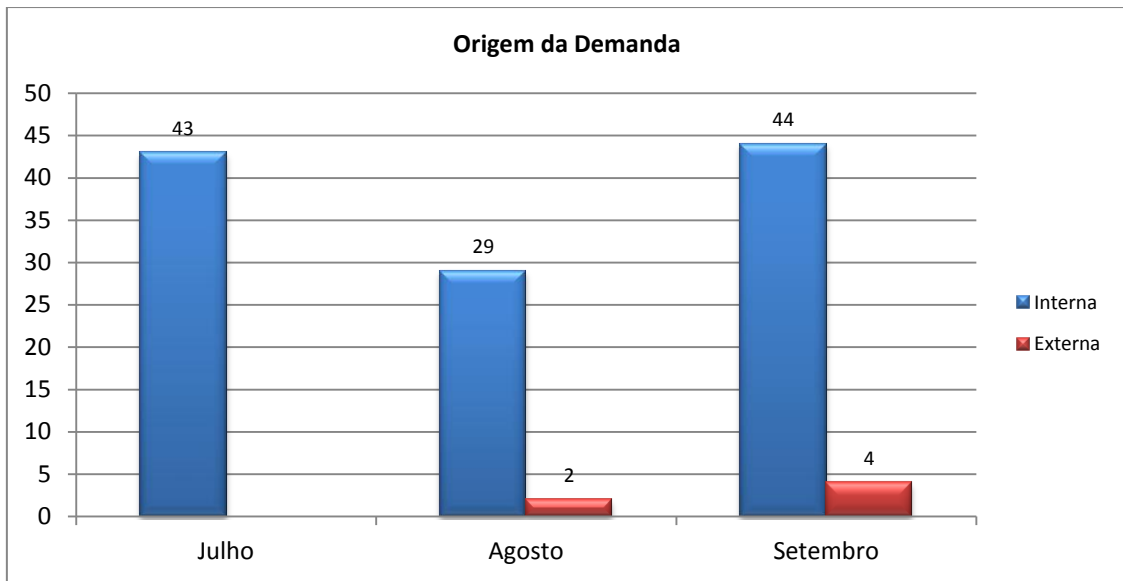


Gráfico 4. Total por Origem da Demanda

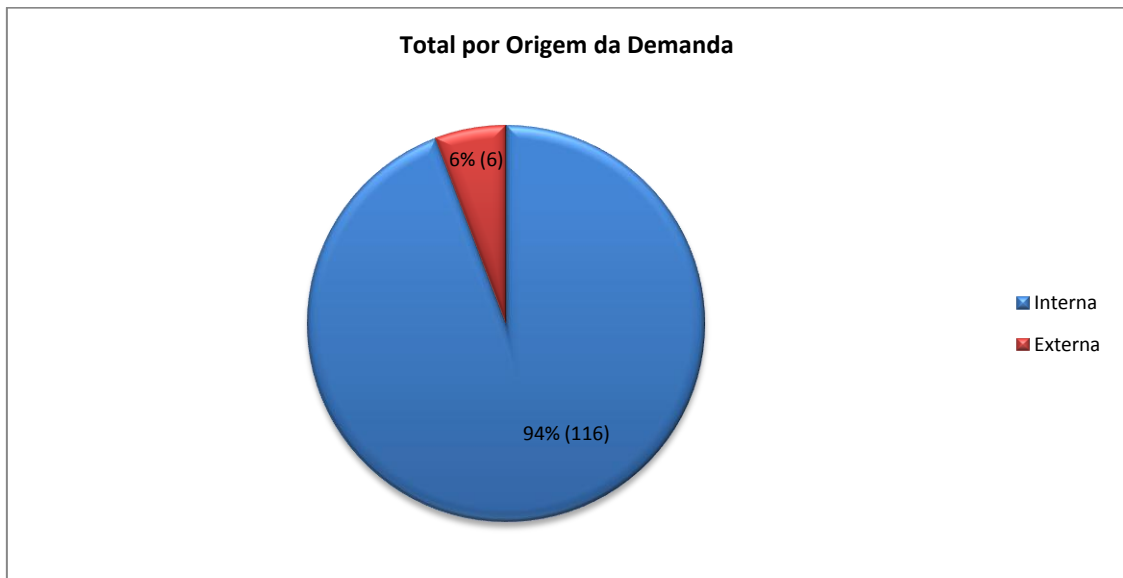
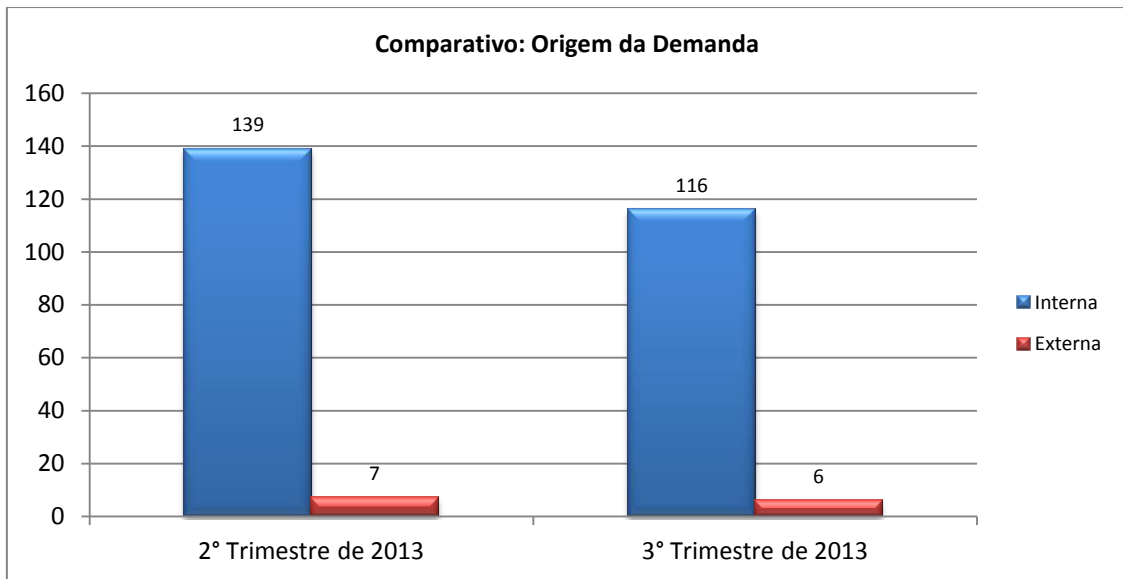


Gráfico 5. Comparativo com Trimestre Anterior - Origem da Demanda



A medalha “Visita do Papa Francisco ao Brasil” foi responsável por 04 registros externos.

Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação

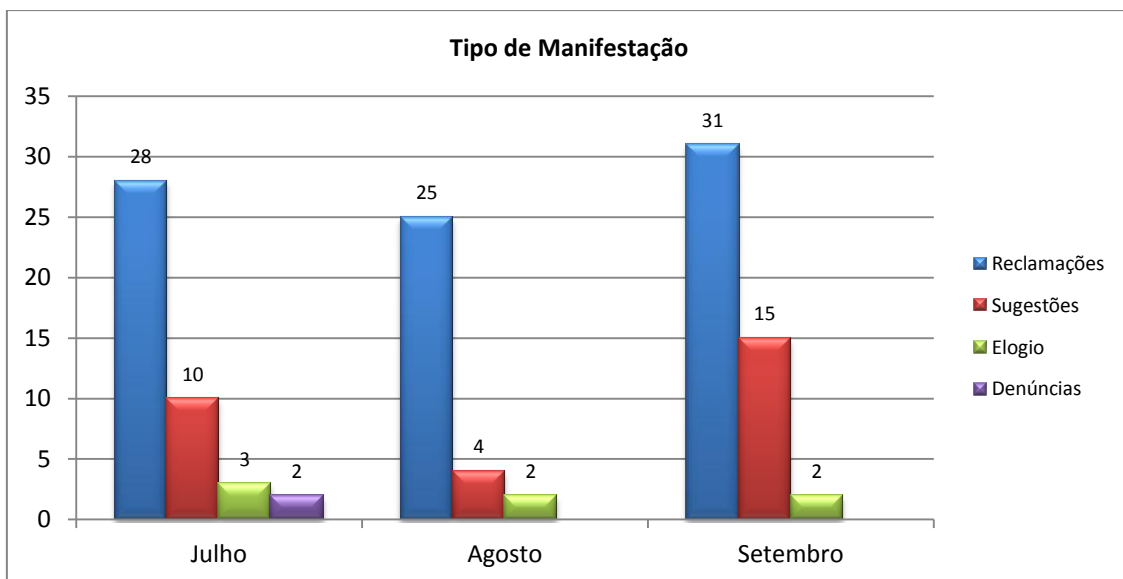


Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação

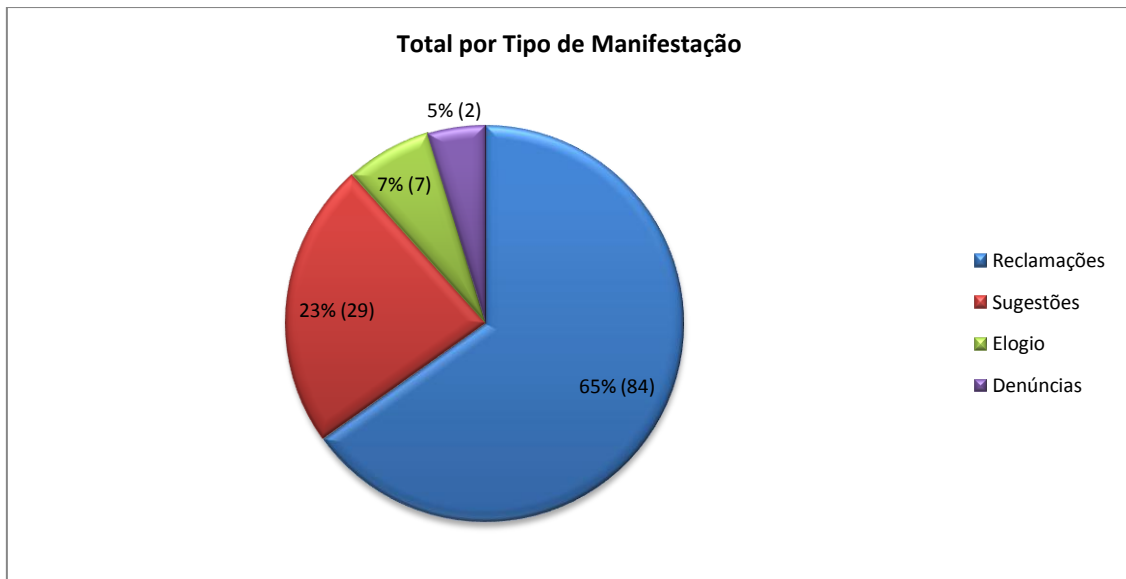
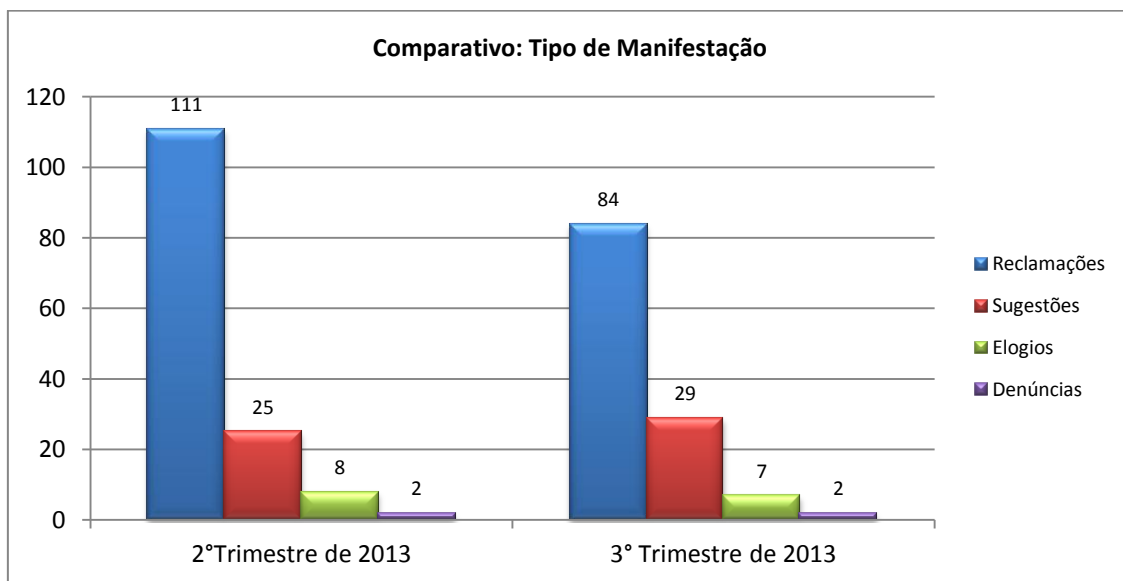


Gráfico 8. Comparativo com Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação



A tabela acima apresenta a distribuição das manifestações por tipologia, o que permite observar a prevalência do registro de reclamações.

Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato

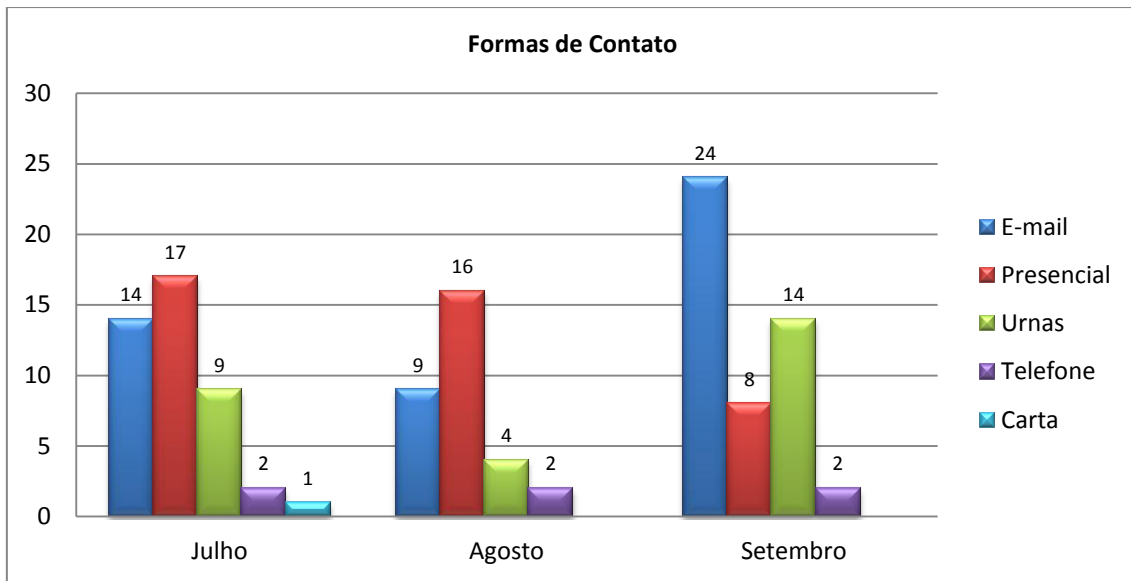


Gráfico 10. Total por Formas de Contato

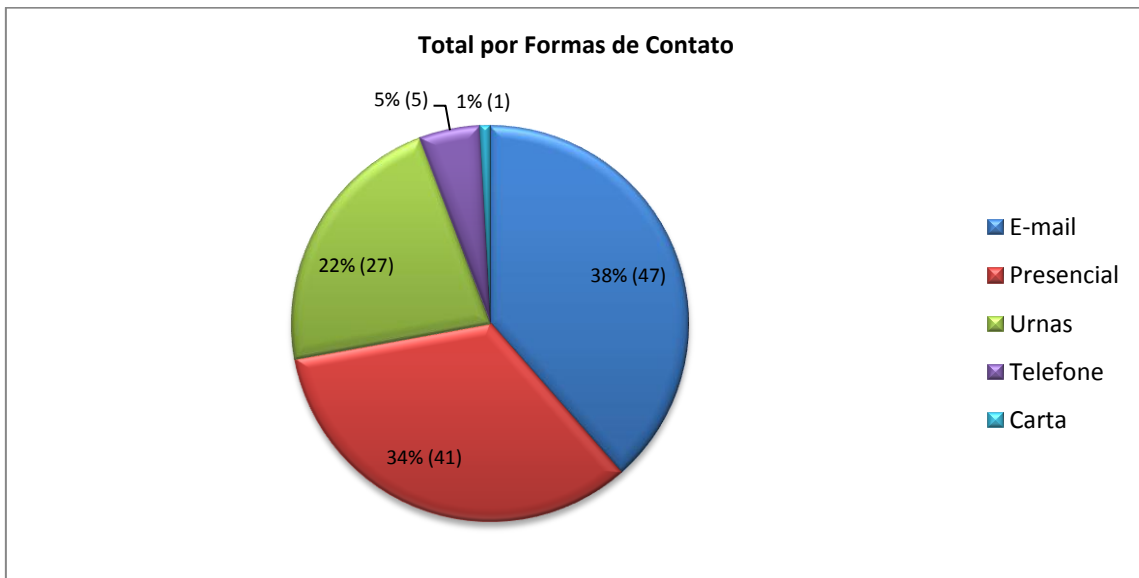
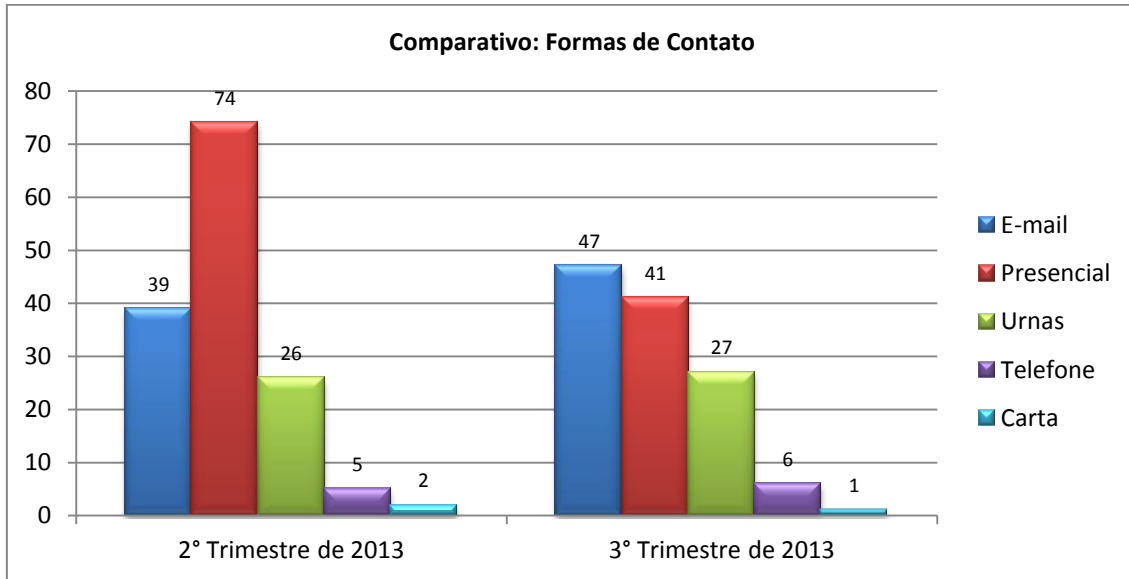


Gráfico 11. Comparativo com Trimestre Anterior - Formas de Contato



O gráfico demonstra as demandas por forma de contato, destacando-se os registros recebidos por e-mail no 3º trimestre.

Gráfico 12. Demandas por Movimentação

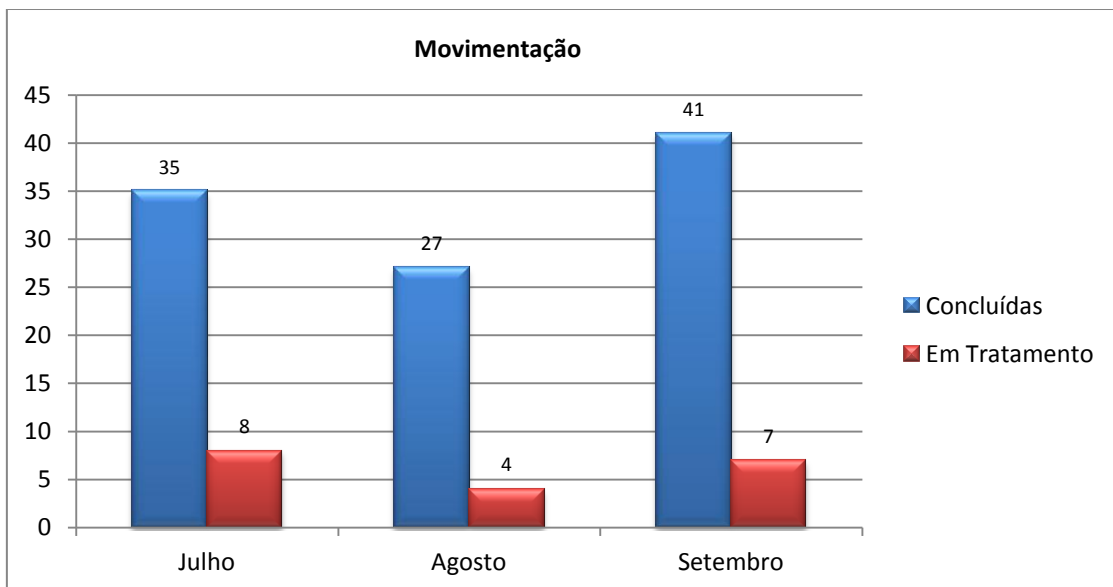
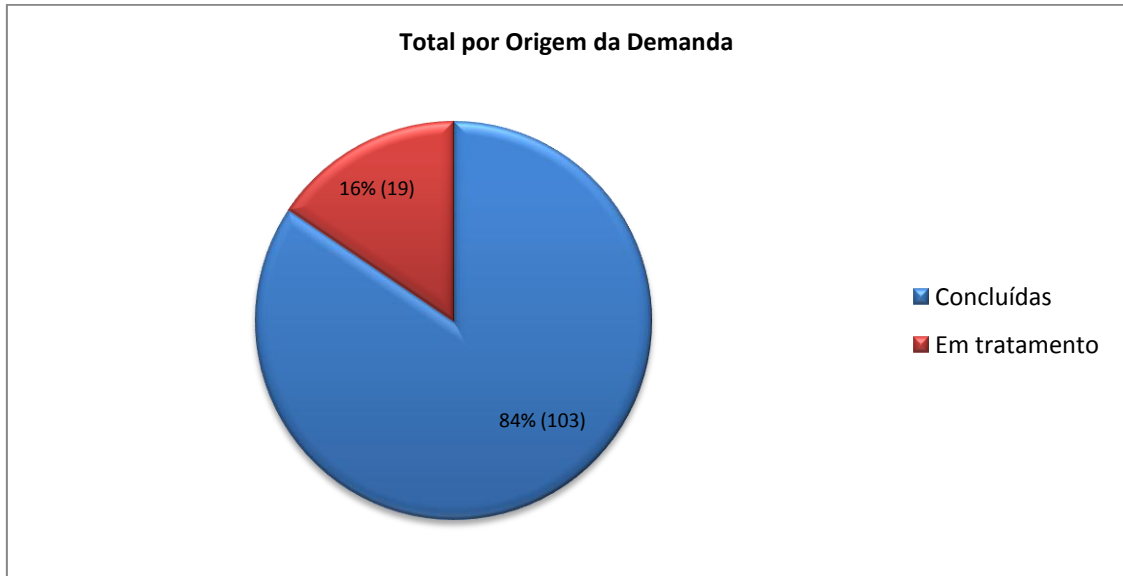
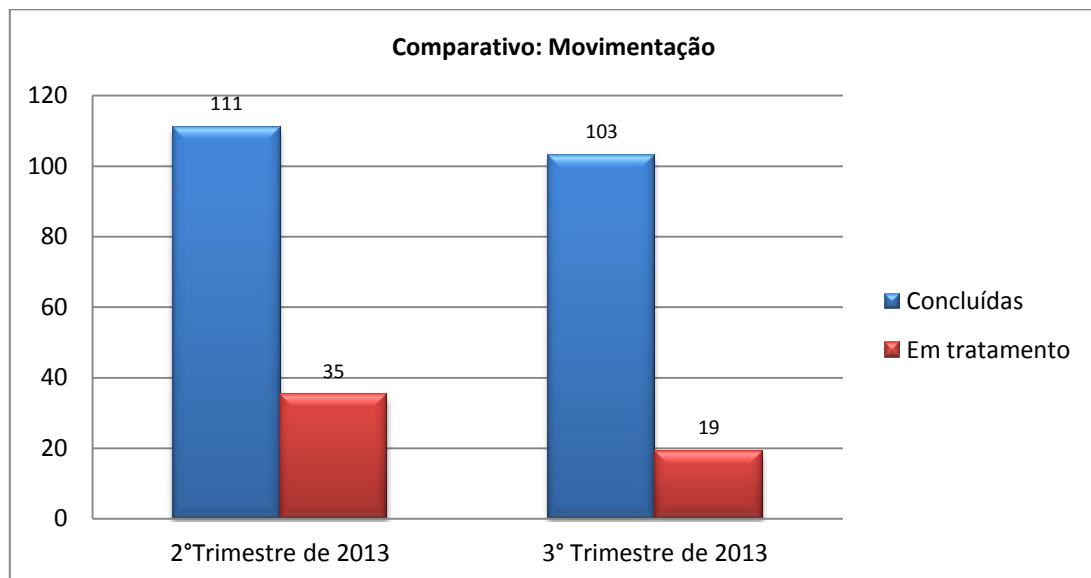


Gráfico 13. Total por Movimentação



A Ouvidoria publicará norma interna que vai ampliar o controle dos prazos de respostas.

Gráfico 14. Comparativo com 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

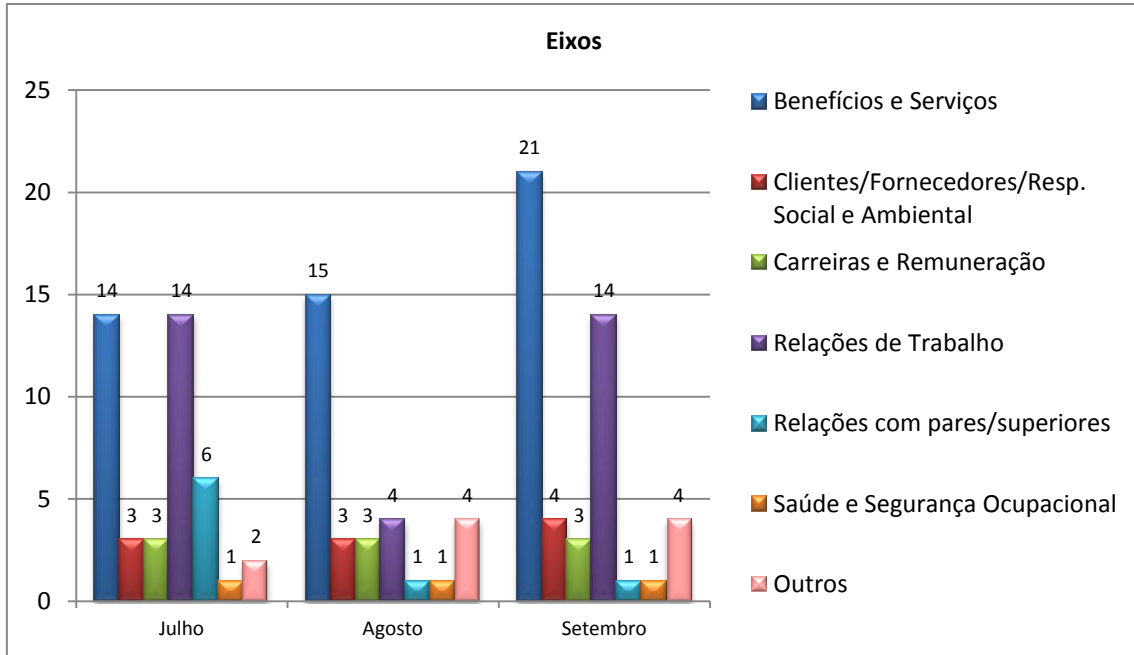


Gráfico 16. Total por Eixos

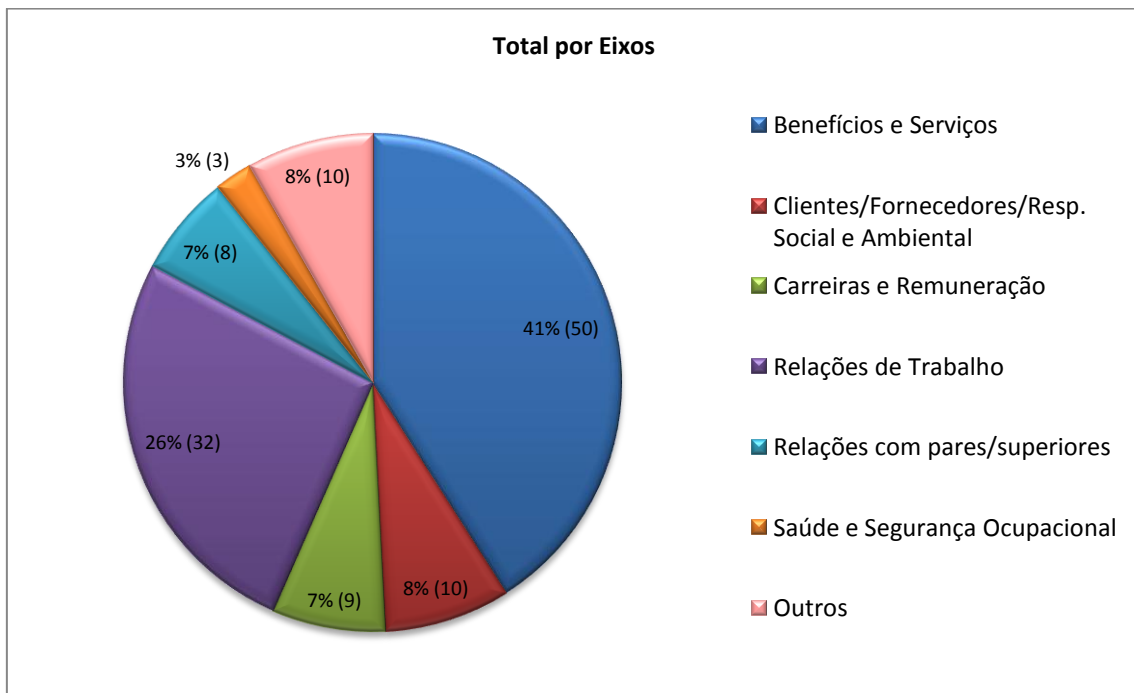
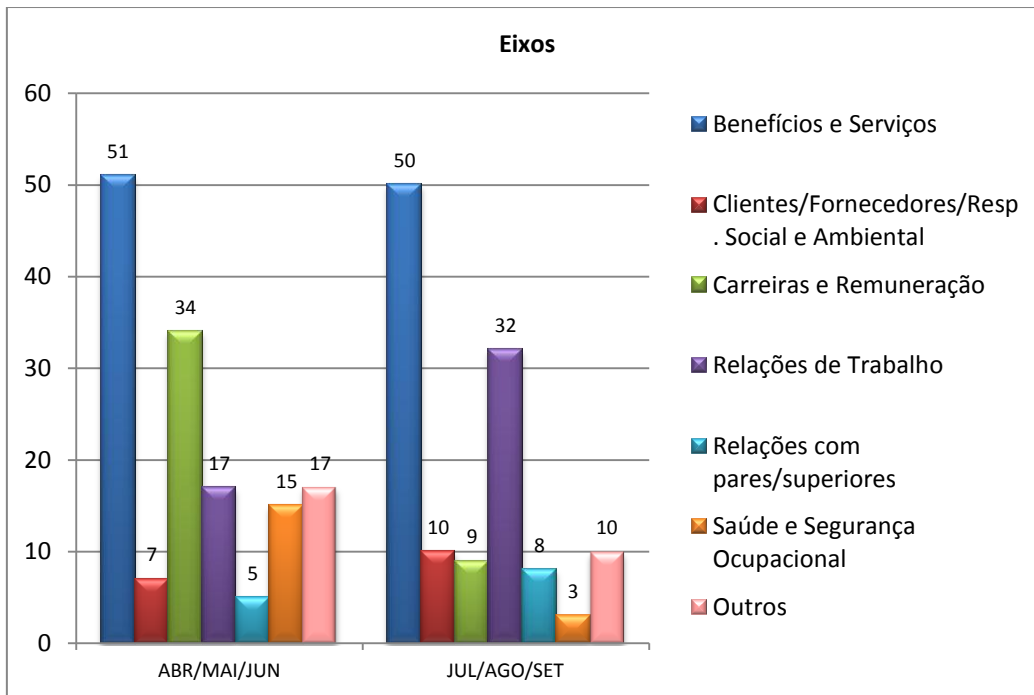


Gráfico 17. Comparativo com Trimestre Anterior - Eixos



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.

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

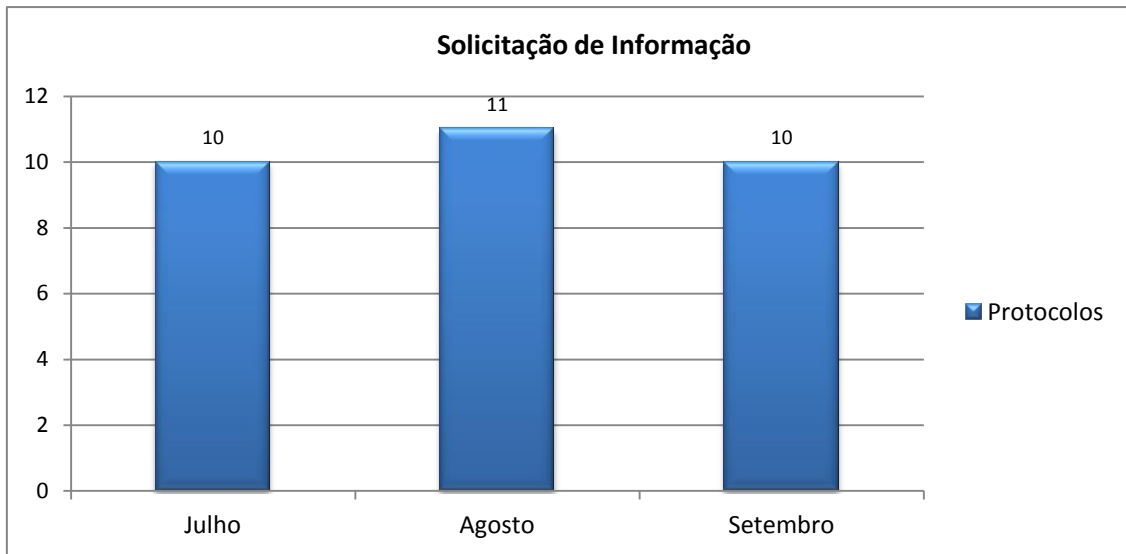


Gráfico 19. Comparativo com Trimestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

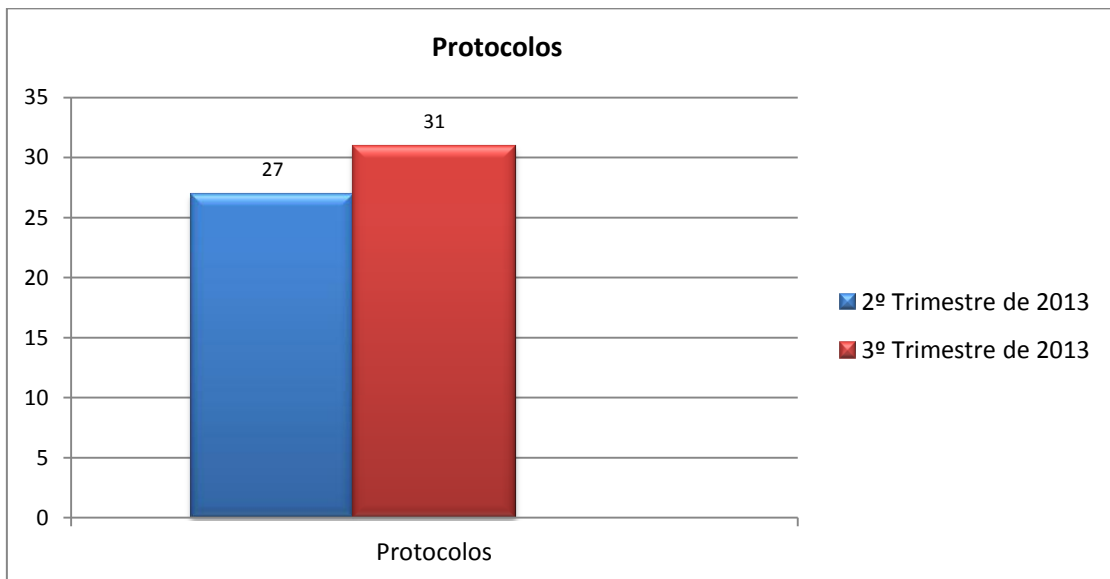
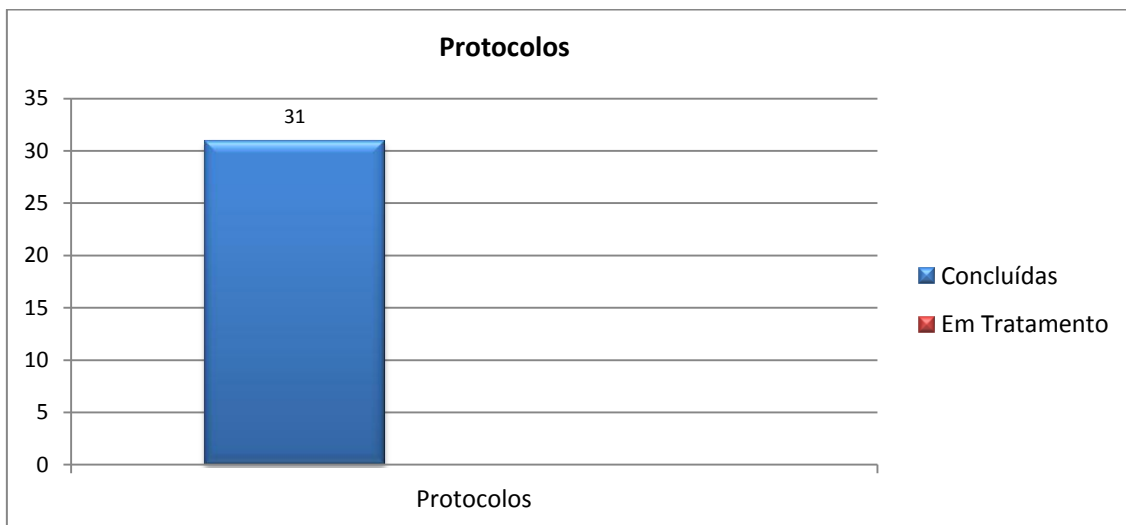


Gráfico 20. Demanda por Movimentação

Todos os 31 pedidos de informação foram respondidos no período designado para análise.



4. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 1100 e-mails no trimestre. Em julho, foram recebidas 464 mensagens, em agosto 369 e 267 em setembro.

Temas mais Abordados	
Assunto	Total (Jul/Ago/Set)
Medalha Comemorativa da Visita ao Papa ao Brasil	438
CERTUNI/Certidão Unificada/Certificado Digital	98
Concurso Público	93
Moedas e Cédulas do Real	85
Visita à CMB	83
Carteira ANAC	59
Cédulas e Moedas Antigas	44
Programa Jovem Aprendiz	28
Patrocínio	24
Estágio	13