



CASA DA MOEDA DO BRASIL

OUVIDORIA

Relatório Trimestral Sintético

2013

¹Outubro/Novembro/Dezembro

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 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 76 manifestações recebidas no 4º 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 (3º trimestre de 2013).

Gráfico 1. Manifestações por Quantidade

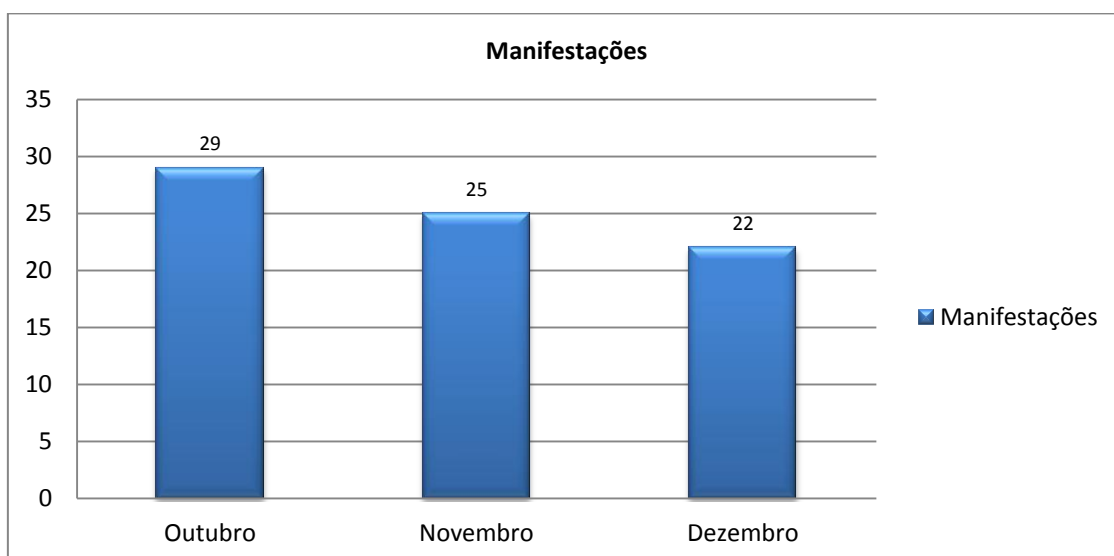
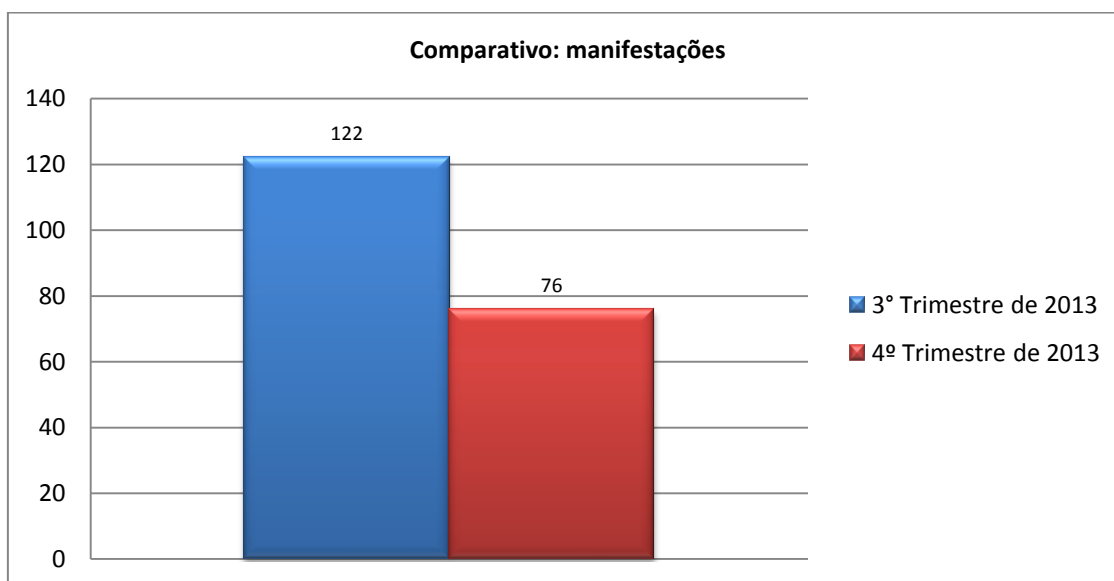


Gráfico 2. Comparativo com Trimestre Anterior: Quantidade de Manifestações



O fato de alguns projetos estarem em desenvolvimento, como o novo Plano de Carreira, Cargos e Salários (PCCS) e o Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) fez com que registros relacionados às carreiras e remunerações tivessem redução significativa no trimestre. O trimestre mais curto em razão do recesso de final de ano também contribuiu para a redução de registros no 4º trimestre de 2013.

Gráfico 3. Demandas por Origem

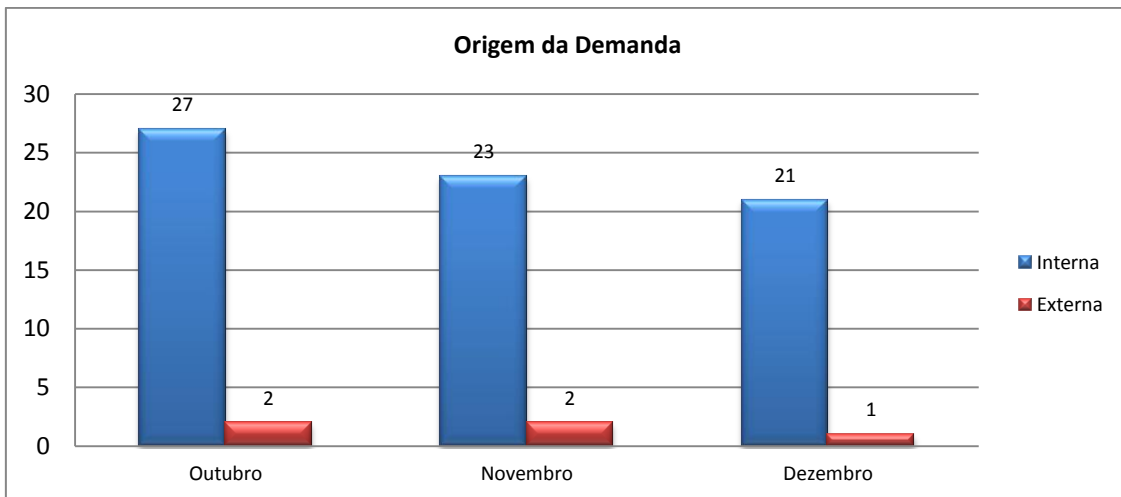


Gráfico 4. Total por Origem da Demanda

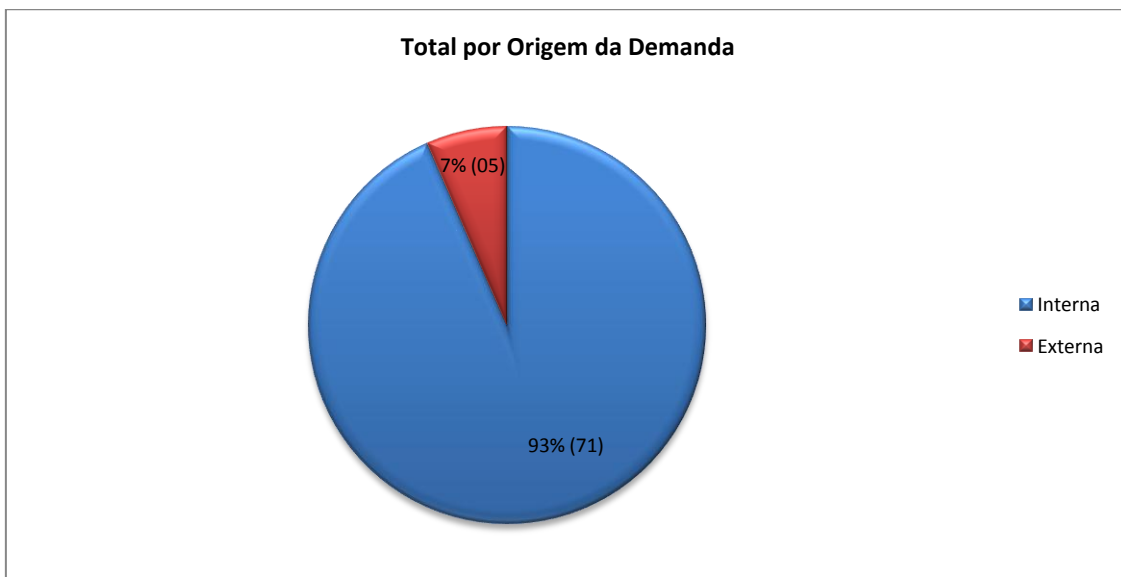
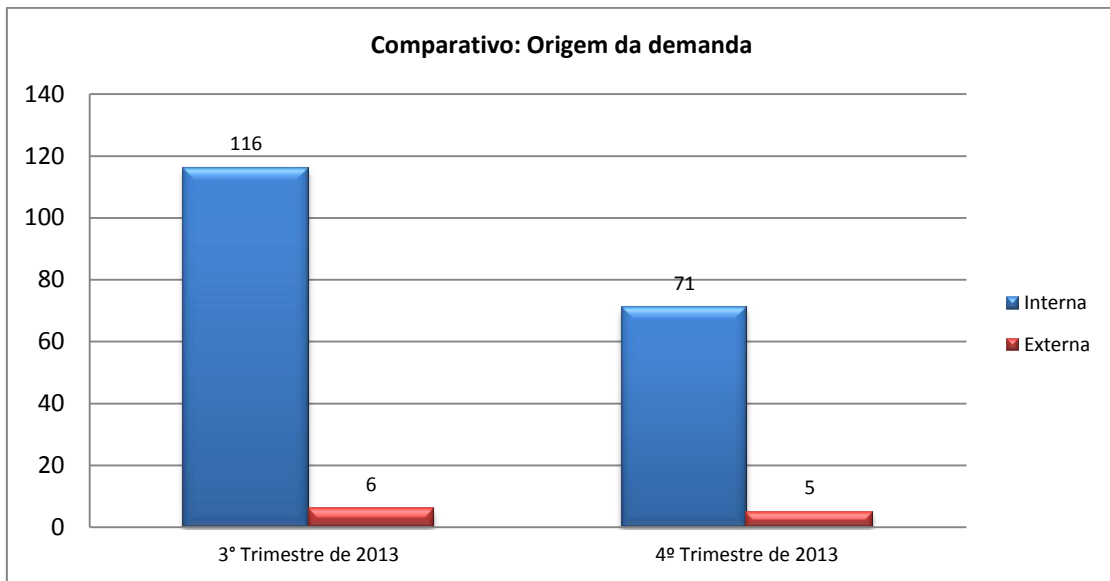


Gráfico 5. Comparativo com Trimestre Anterior: Origem da Demanda



No 4º trimestre de 2013, as demandas externas representaram 7% dos registros recebidos pela Ouvidoria, enquanto que no trimestre anterior significou 6% das manifestações.

Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação

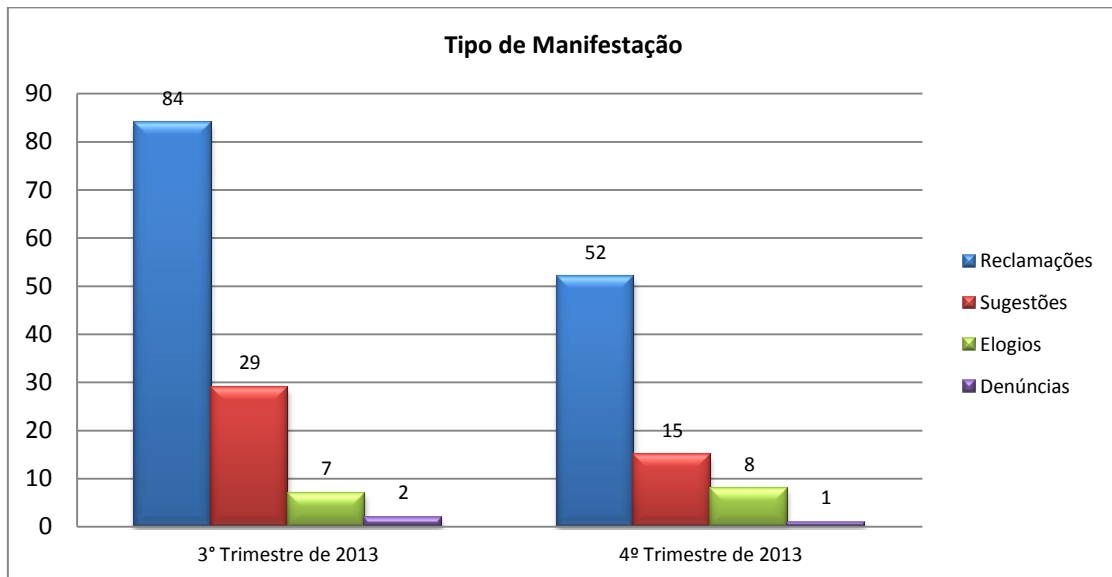


Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação

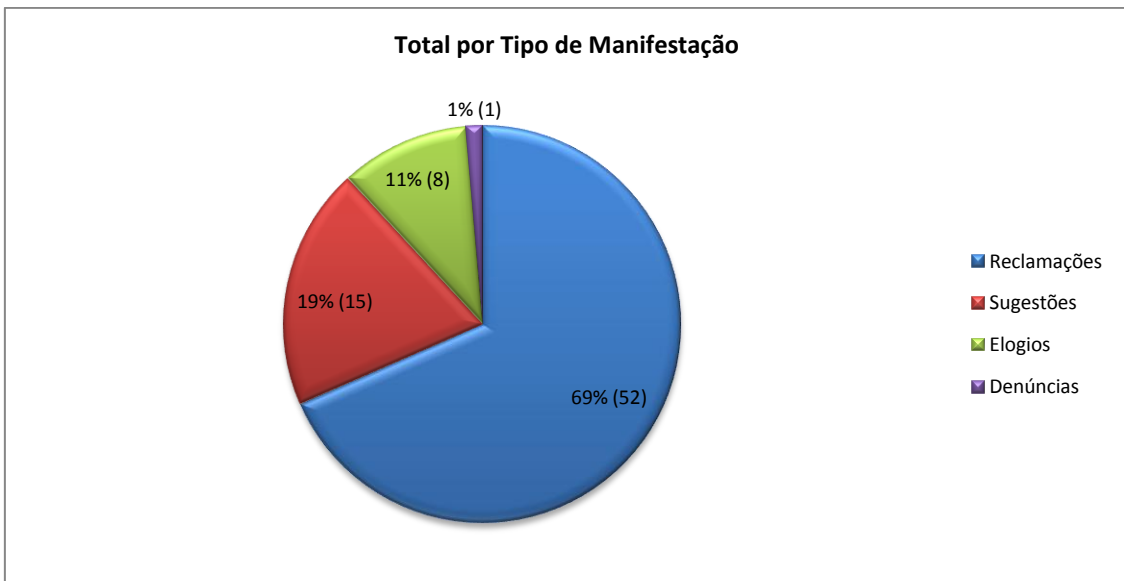


Gráfico 8. Comparativo com Trimestre Anterior: Tipo de Manifestação

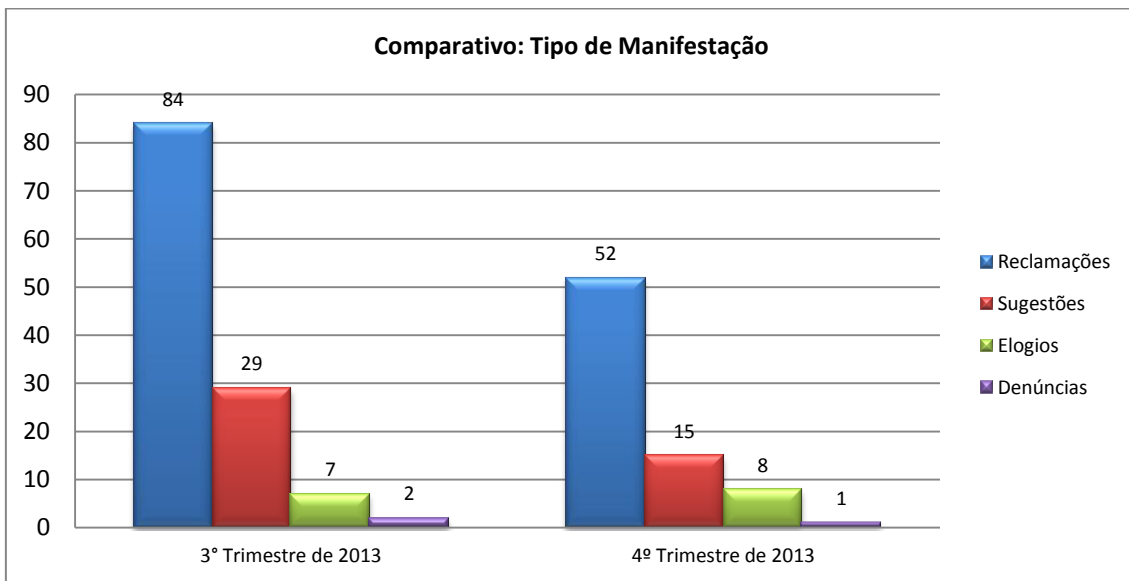


Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato

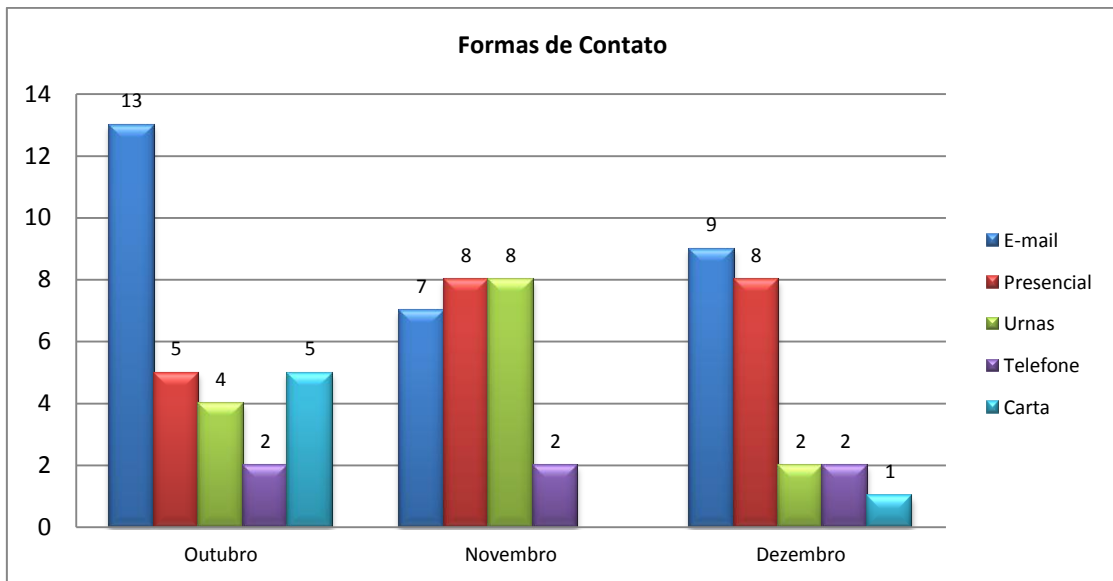


Gráfico 10. Total por Formas de Contato

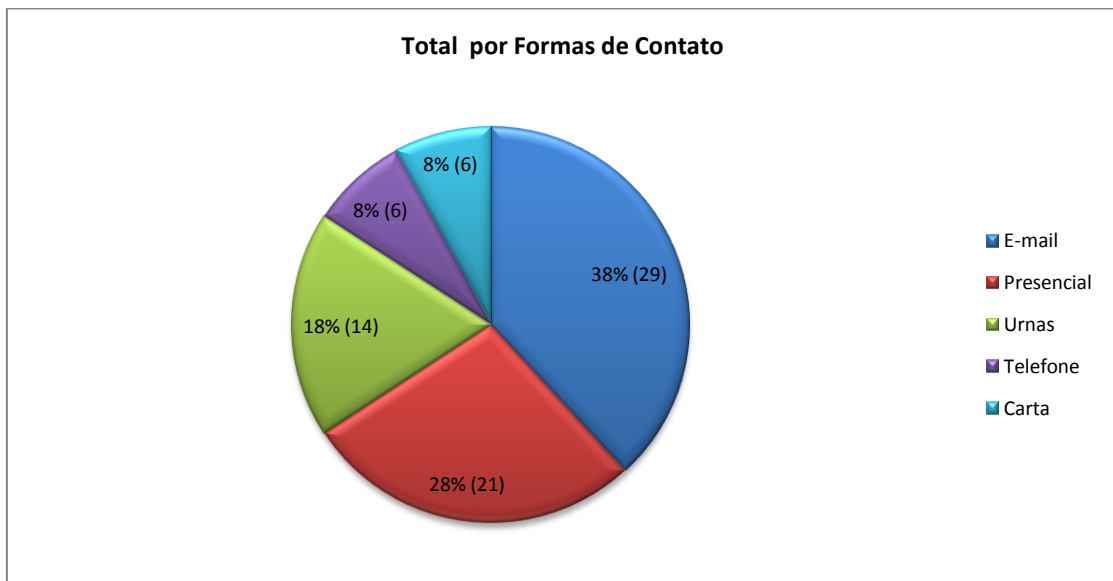
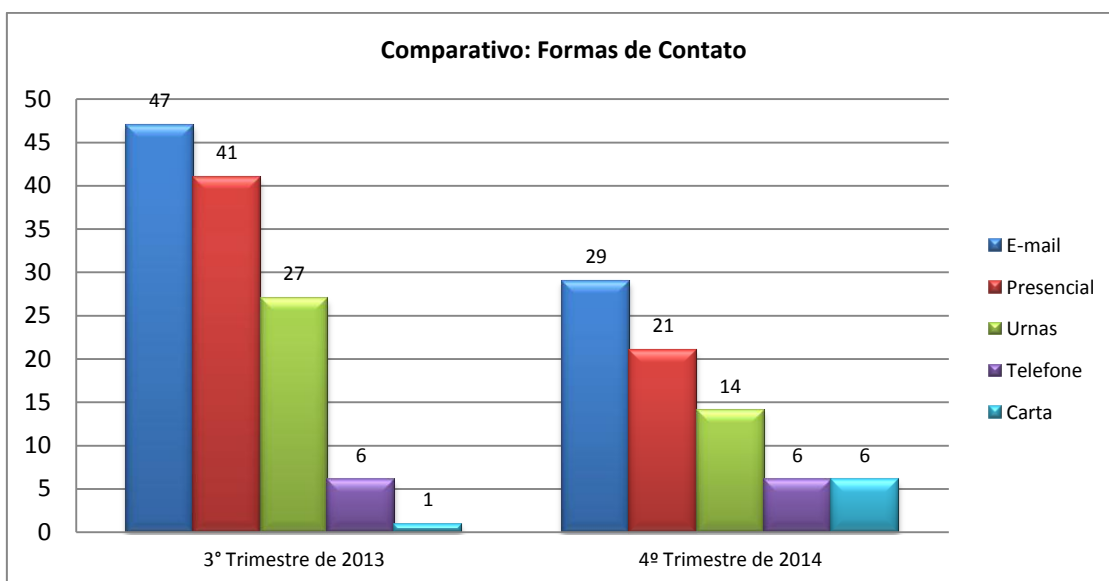


Gráfico 11. Comparativo com Trimestre Anterior: Formas de Contato



O e-mail vem se consolidando como a forma de contato mais utilizada, mantendo a tendência já apresentada no 3º trimestre de 2013. Apesar de ser o meio mais ágil de contato, não é o mais eficiente, pois o texto do e-mail impede a entrevista em busca de maiores detalhes que num primeiro momento não foram considerados relevantes pelo demandante.

Gráfico 12. Demandas por Movimentação

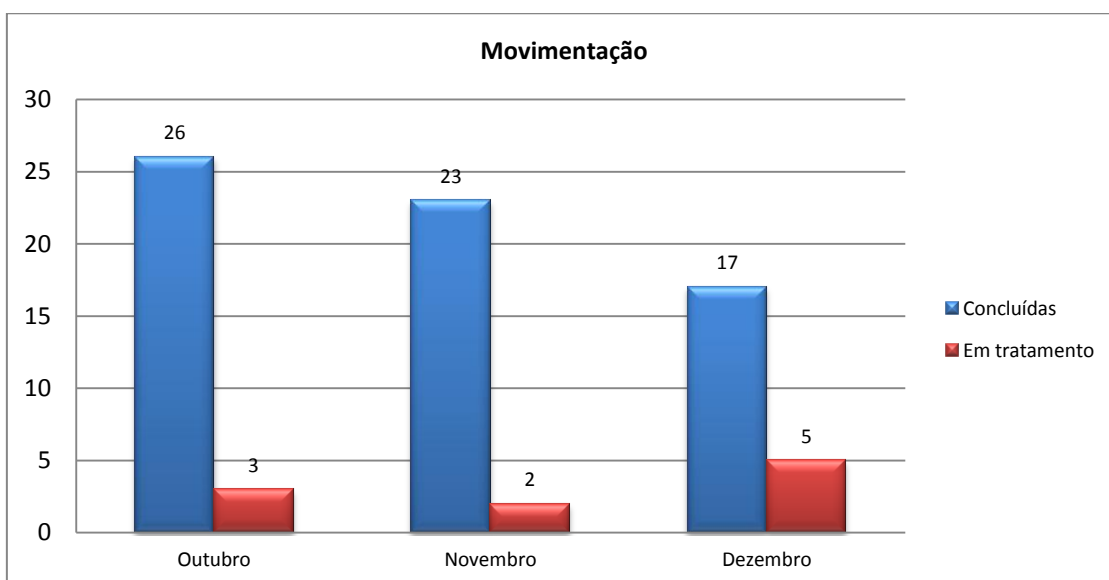
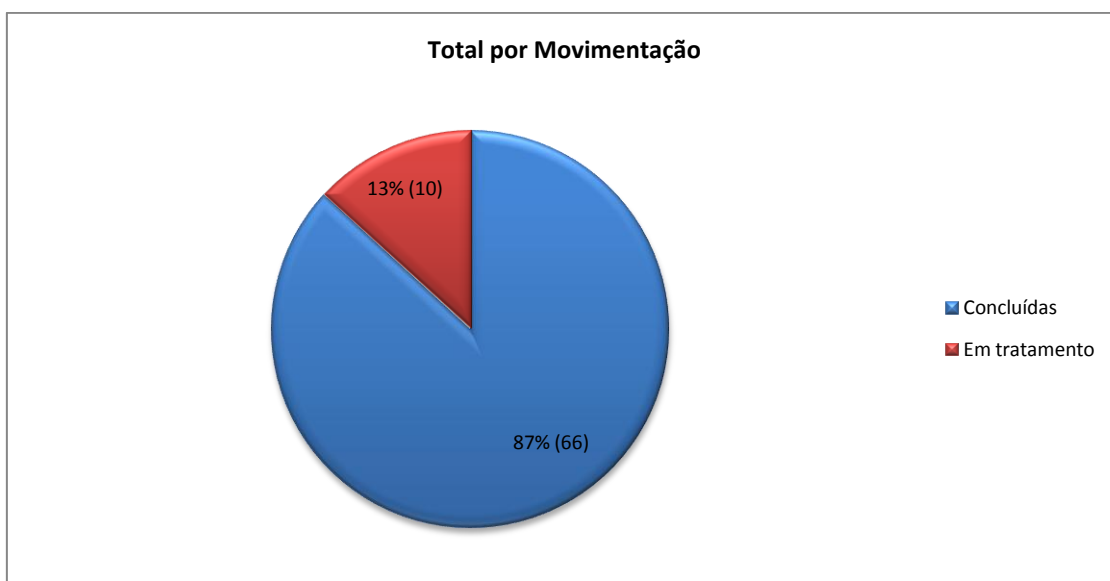
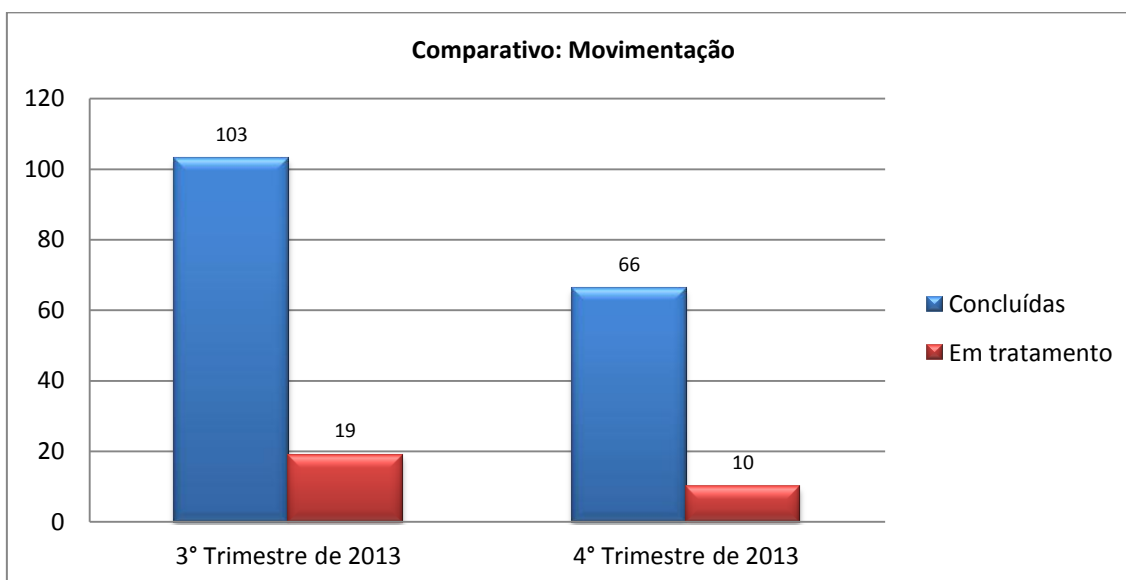


Gráfico 13. Total por Movimentação



A conclusão de 87% das demandas originadas no trimestre é um índice alto e árduo de se obter, pois demanda uma interação muitas vezes insistente com as áreas demandadas em busca de celeridade na resposta sem abrir mão da qualidade desta.

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

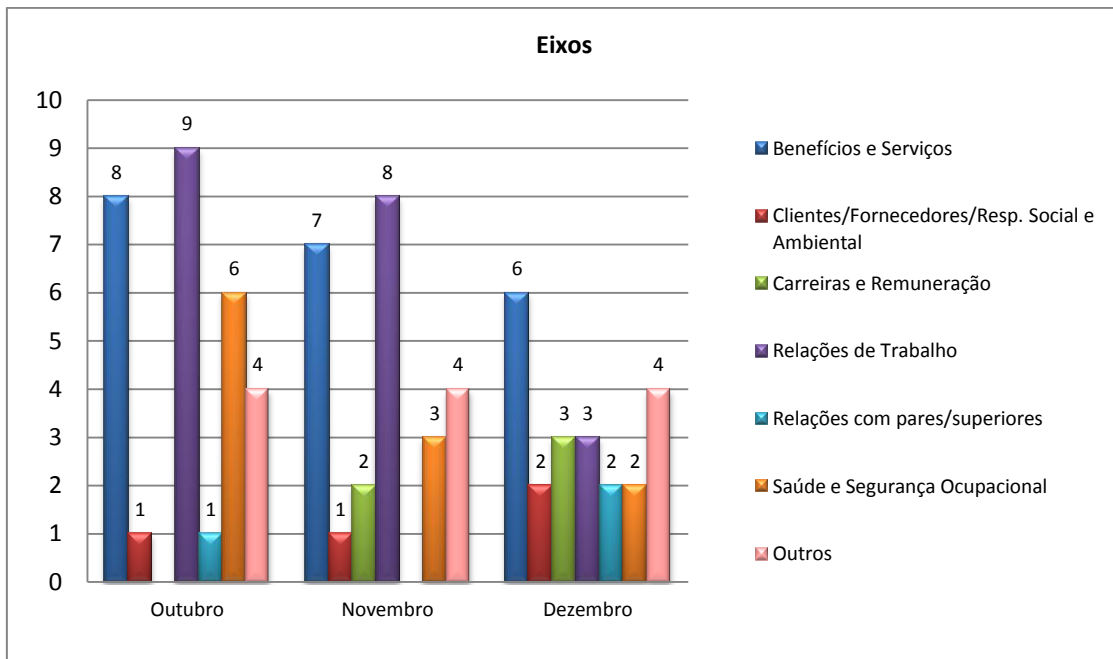


Gráfico 16. Total por Eixos

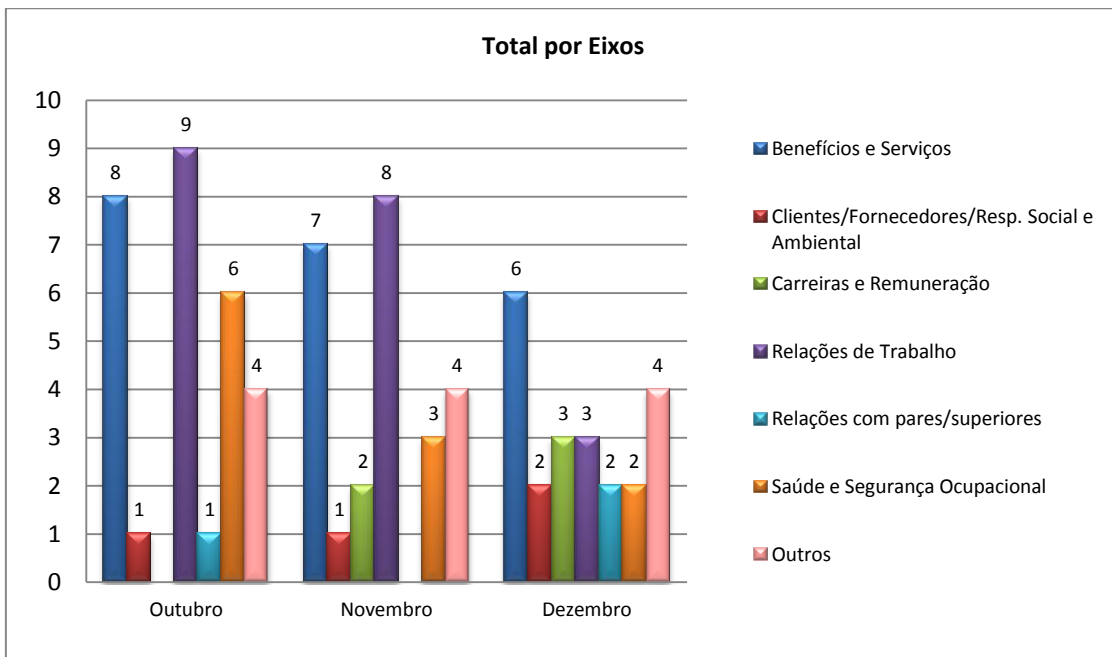
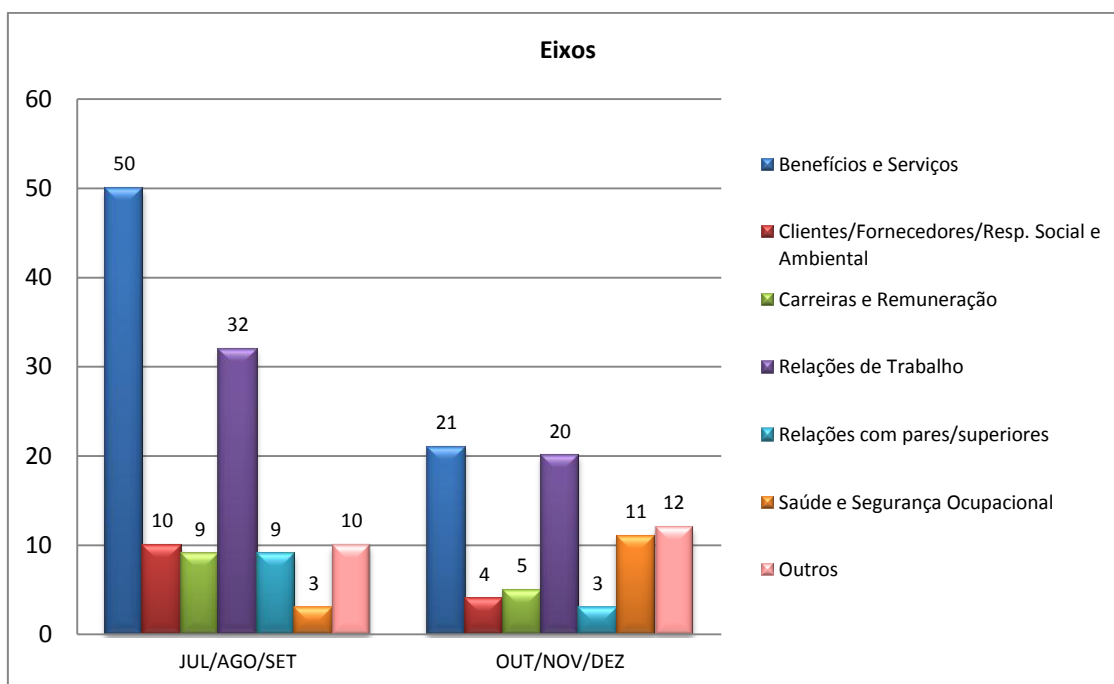


Gráfico 17. Comparativo com Trimestre Anterior - Eixos



3. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

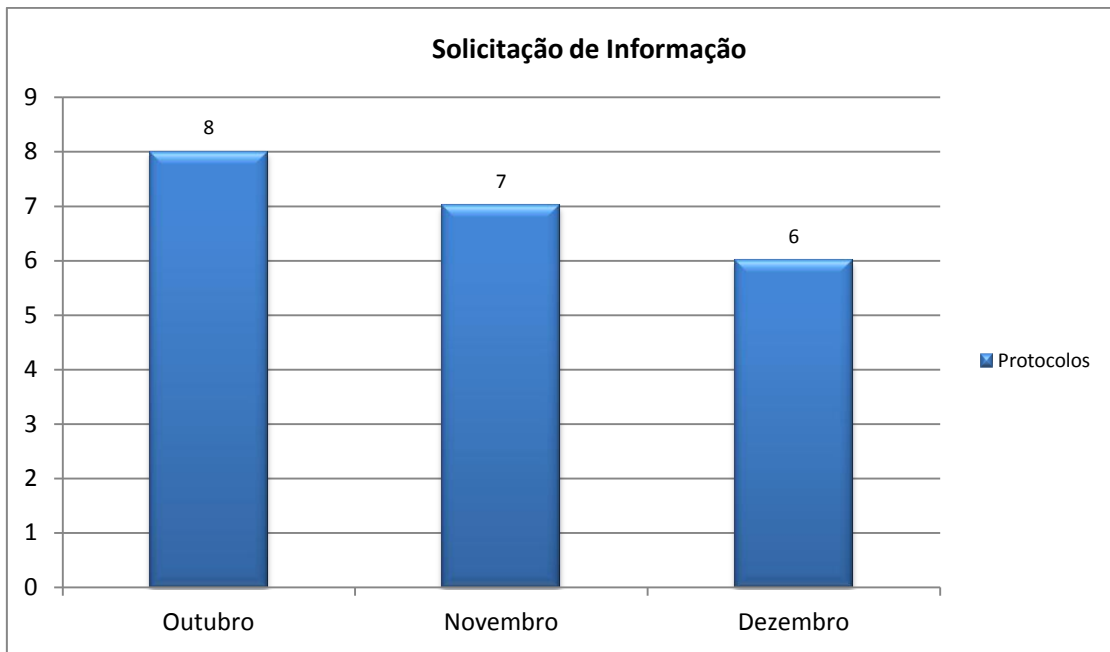
O SIC foi criado para efetivar a transparência pública das informações da CMB através do atendimento aos cidadãos.

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



No 4º Trimestre de 2013, o SIC recebeu 21 pedidos de informação. Desse total de pedidos, 16 foram concedidos, 01 foi parcialmente concedido, 01 negado e 03 são informações inexistentes.

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

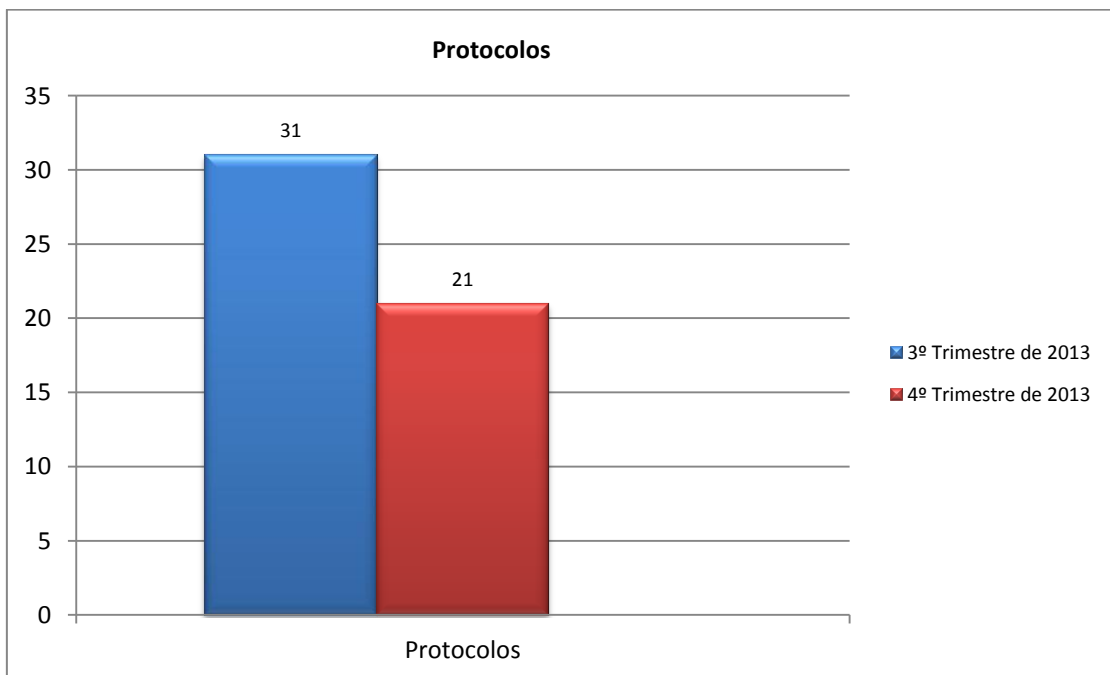
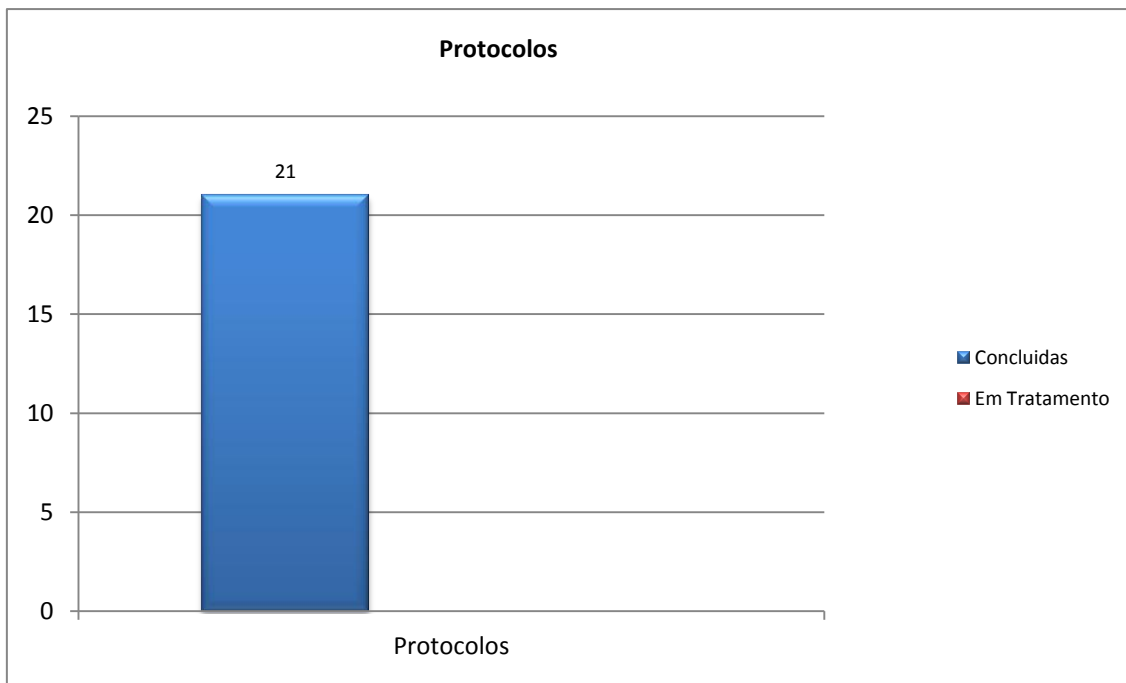


Gráfico 20. Demanda por Movimentação

Todos os 21 pedidos de informação foram respondidos no período designado para análise. O tempo médio de resposta ao cidadão foi de aproximadamente 09 dias úteis.



4. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 482 mensagens no trimestre. Em outubro, foram recebidas 218 mensagens, em novembro 172 e 92 em dezembro.

Temas mais Abordados	
Assunto	Total (Out/Nov/Dez)
Carteira ANAC	56
CERTUNI/Certidão Unificada/Certificado Digital	46
Concurso Público	46
Medalha Comemorativa	41
Moedas e Cédulas do Real	34
Visita à CMB	33
Programa Jovem Aprendiz	20
Patrocínio	17
Cédulas e Moedas Antigas	14