



CASA DA MOEDA DO BRASIL

OUVIDORIA

RELATÓRIO TRIMESTRAL – 2013

Abril/Maio/Junho¹

Elaborado pela Ouvidoria da CMB: Jorge Eduardo Vieira Costa,
Lucila Prevot, Raquel Cunha, Renata Silva e Gabriel Wood

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 146 manifestações recebidas no 2º 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 (1º trimestre de 2013).

Gráfico1. Manifestações por Quantidade

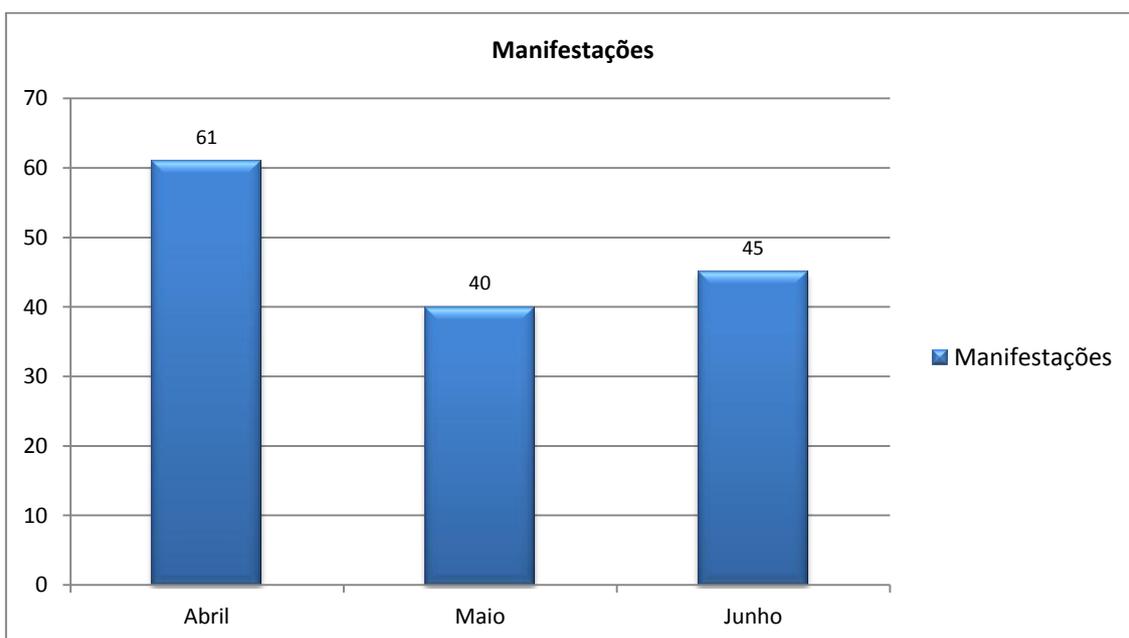
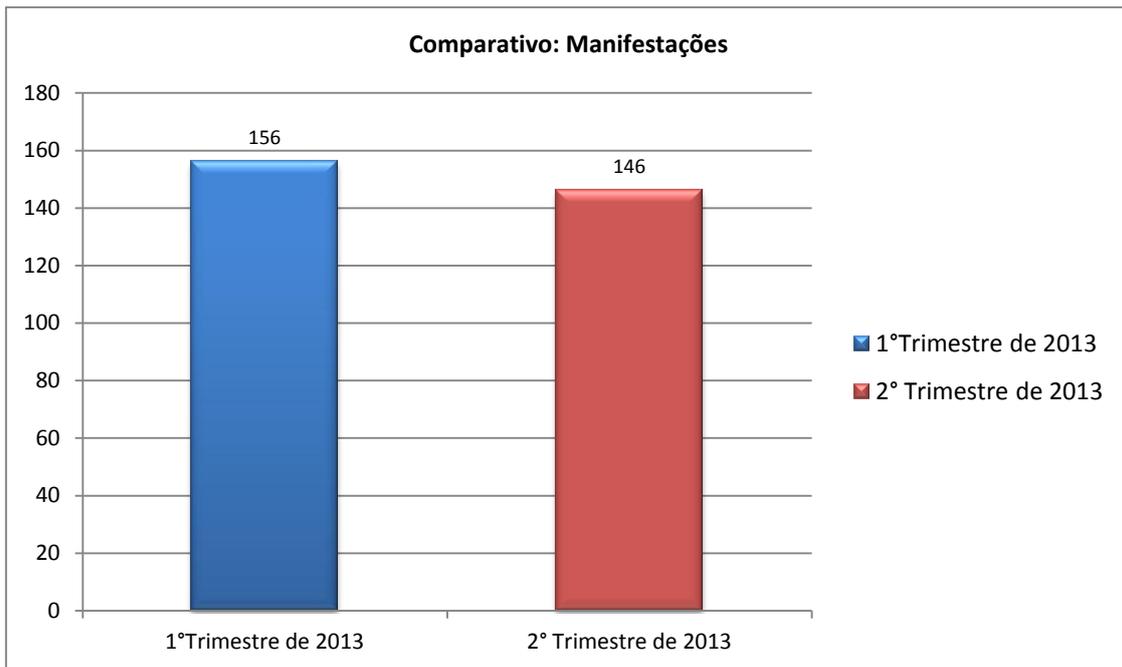


Gráfico 2. Comparativo com Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações



A Ouvidoria registrou 302 manifestações até junho de 2013, totalizando 52% para o 1º trimestre e 48% para o 2º trimestre.

Gráfico 3. Demandas por Origem

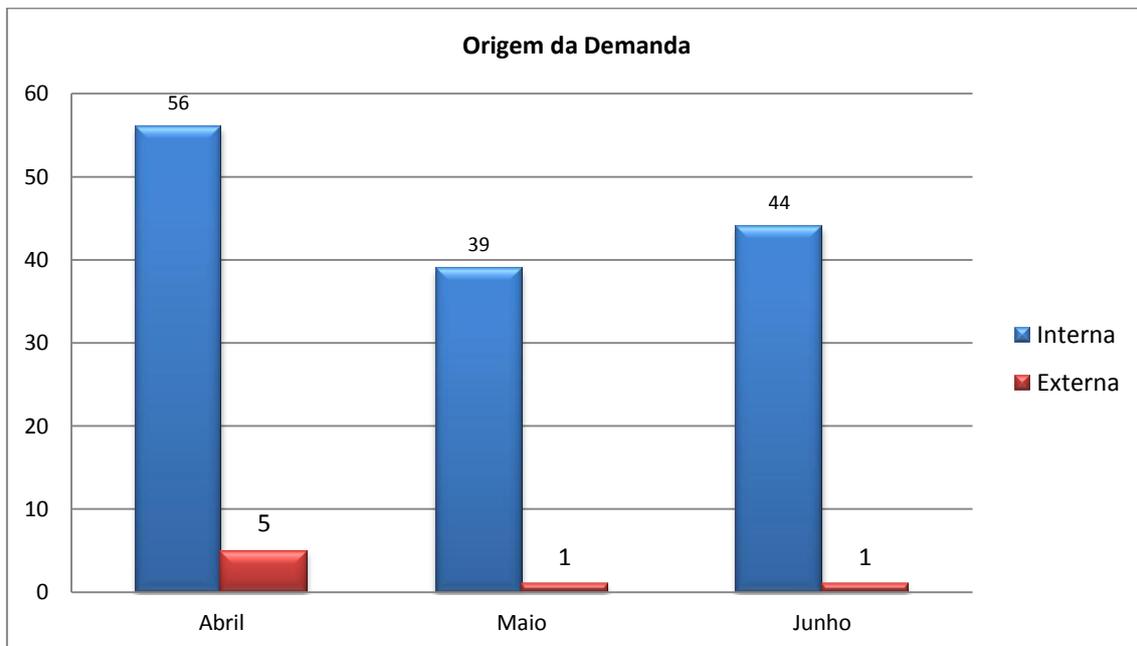


Gráfico 4. Total por Origem da Demanda

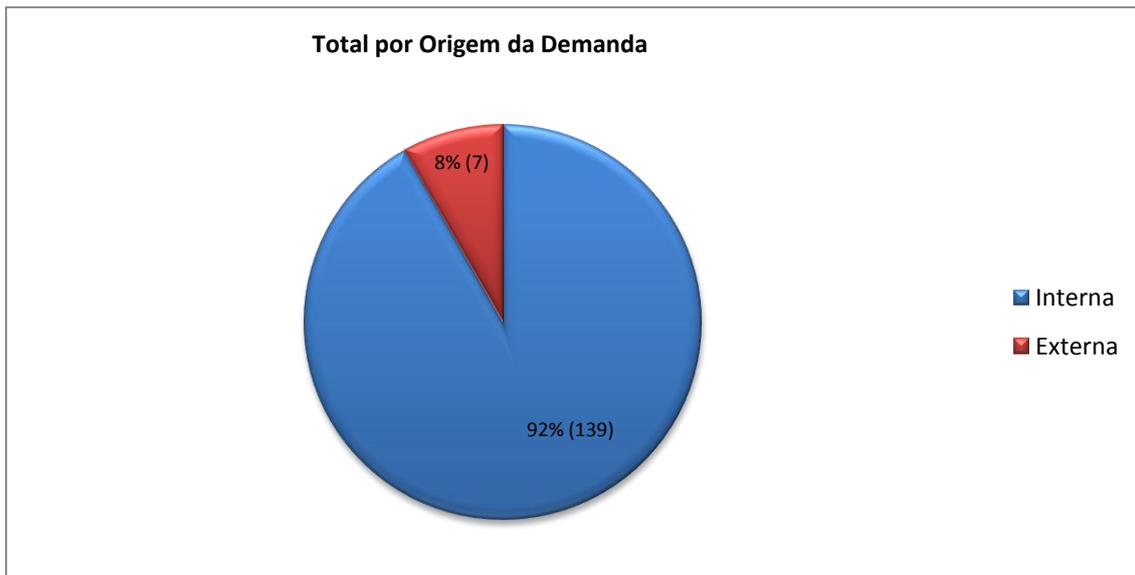
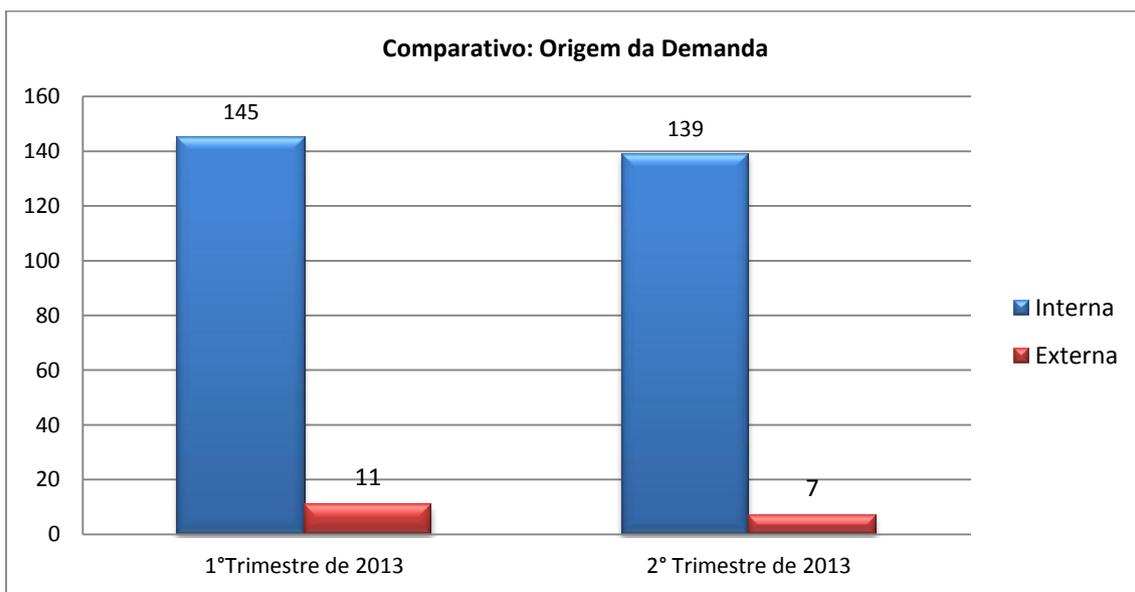


Gráfico 5. Comparativo com Trimestre Anterior - Origem da Demanda



Observou-se uma redução nos registros externos. Das sete manifestações externas, 04 elogios e 03 reclamações.

Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação

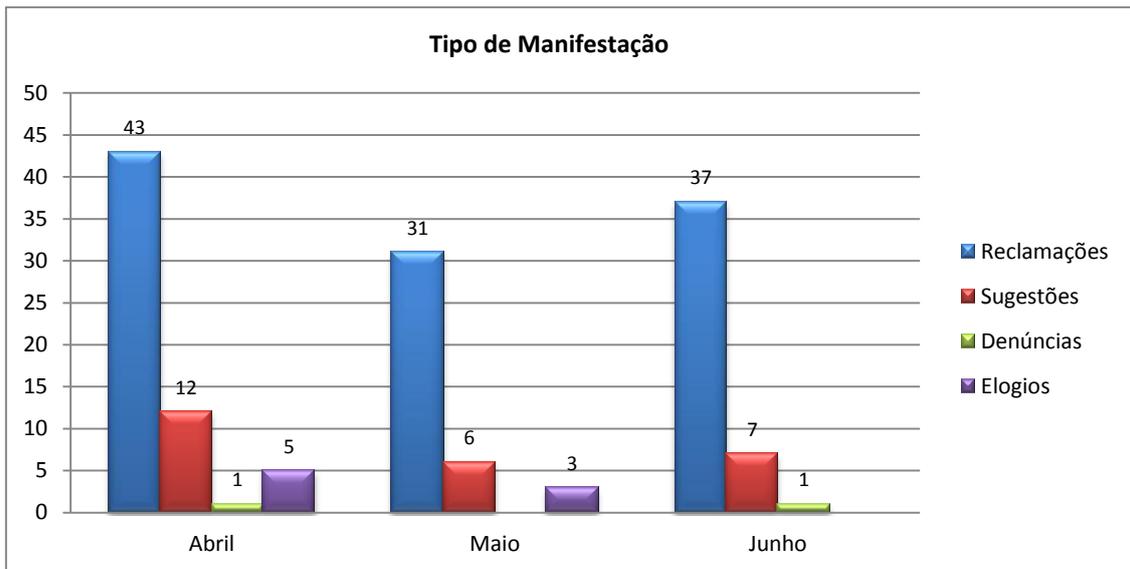


Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação

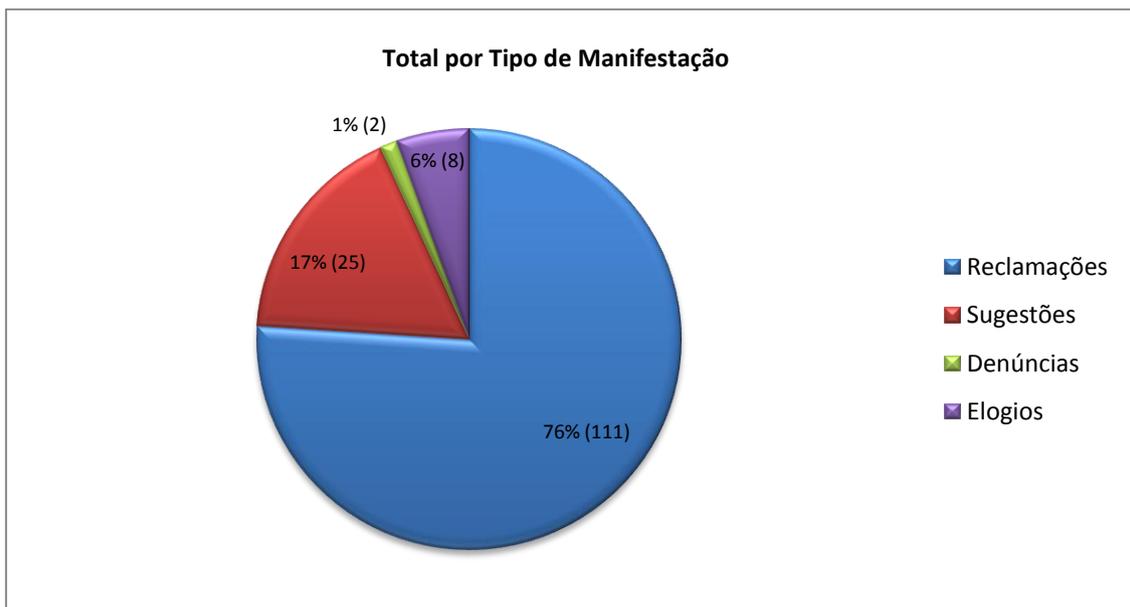
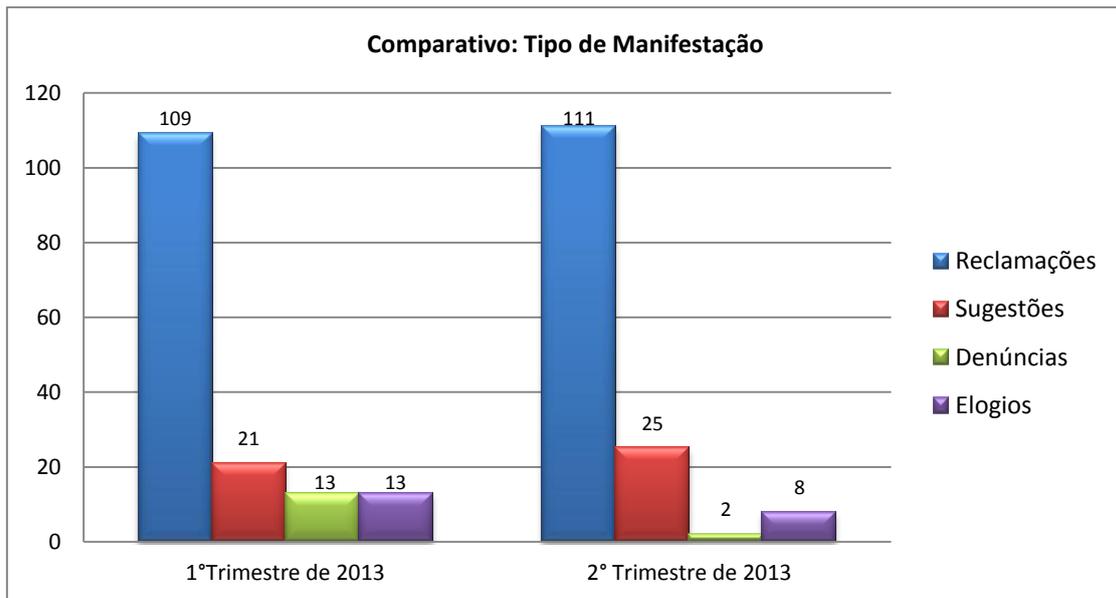


Gráfico 8. Comparativo com Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação



A reclamação ainda é o tipo de registro mais frequente. Mantendo a tendência de alta do trimestre anterior, as sugestões alcançaram 17% do total de registros.

Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato

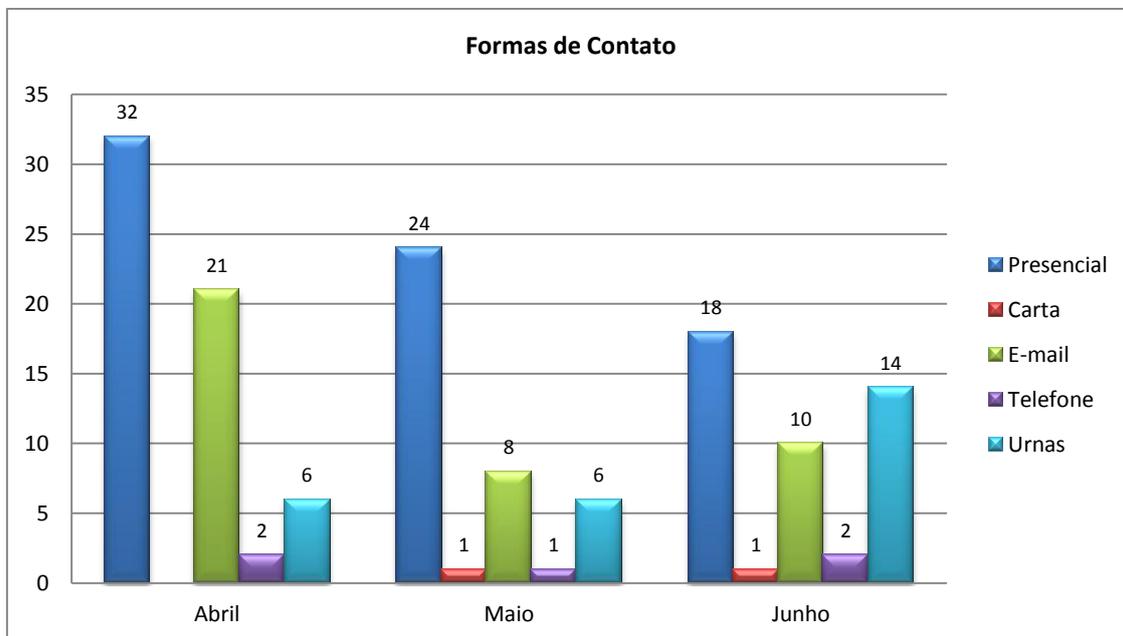


Gráfico 10. Total por Formas de Contato

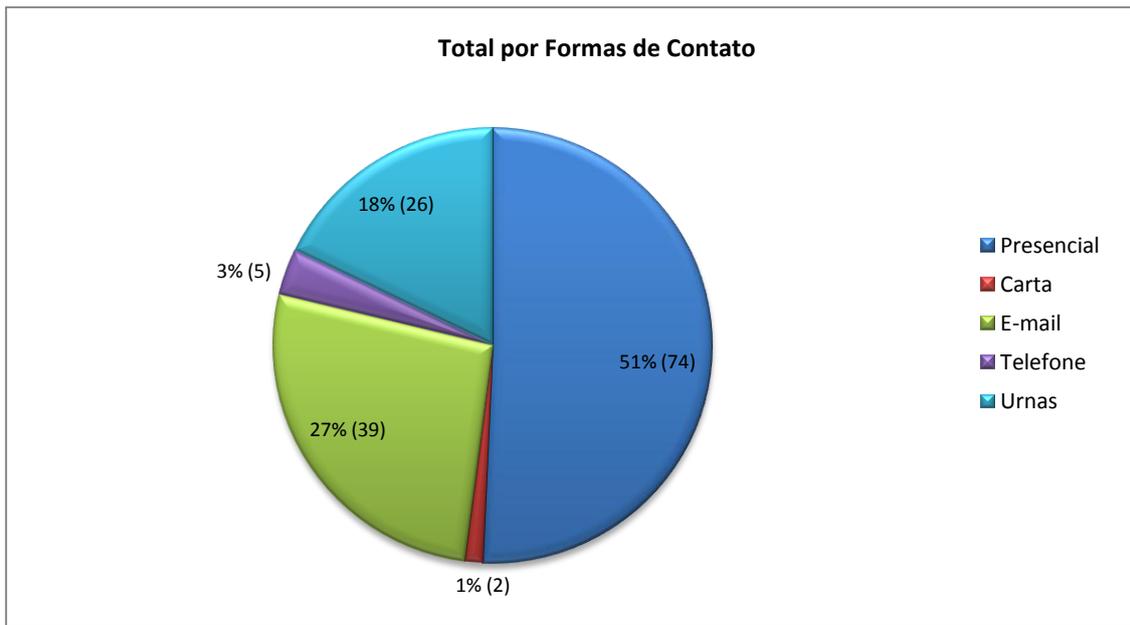
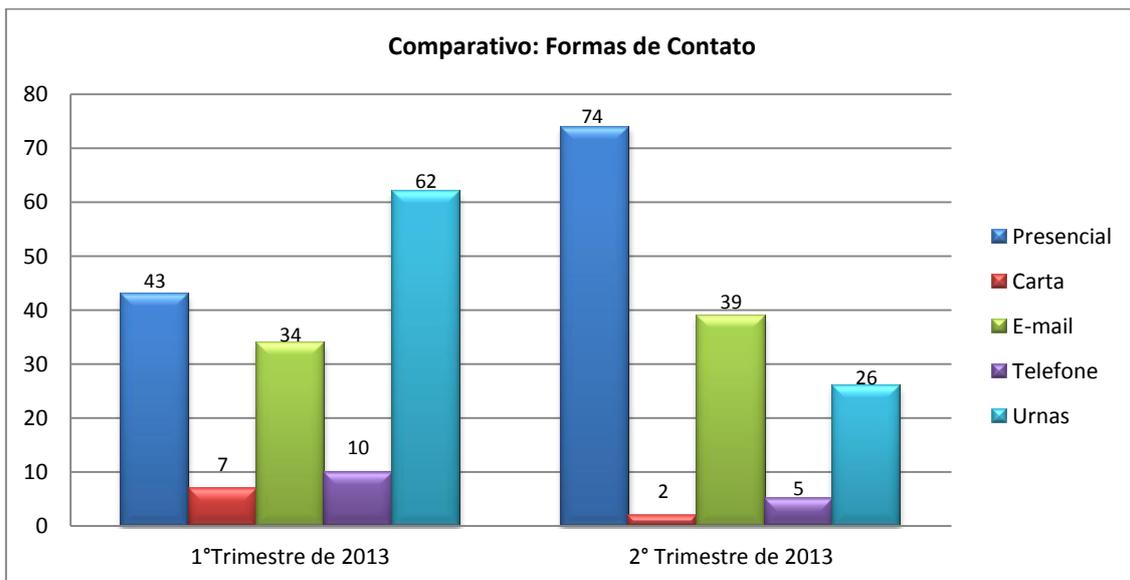


Gráfico 11. Comparativo com Trimestre Anterior - Formas de Contato



A manifestação presencial, considerada a mais eficiente pela Ouvidoria, voltou a ser a forma de contato mais utilizada. Observou-se uma redução significativa nos registros pelas urnas. A urna é o meio mais usual de manifestações de irregularidades à Ouvidoria.

Gráfico 12. Demandas por Movimentação

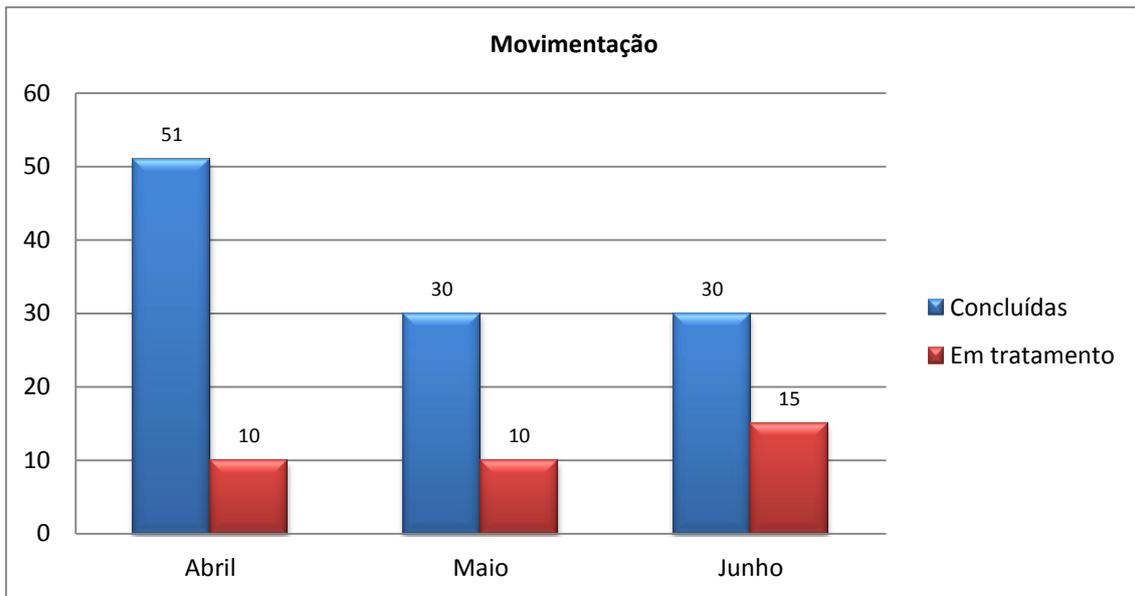
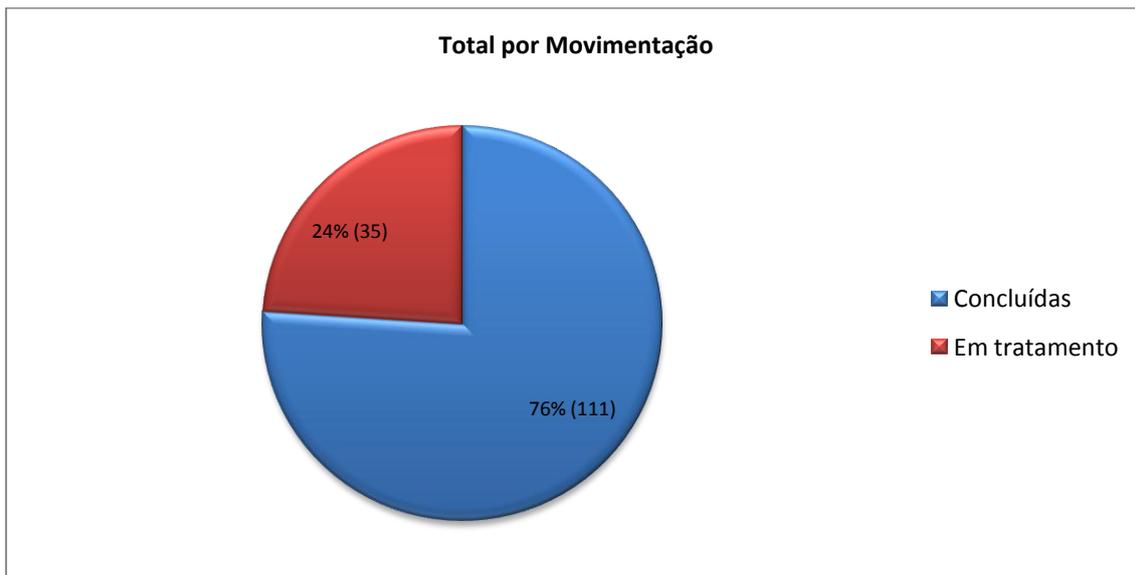
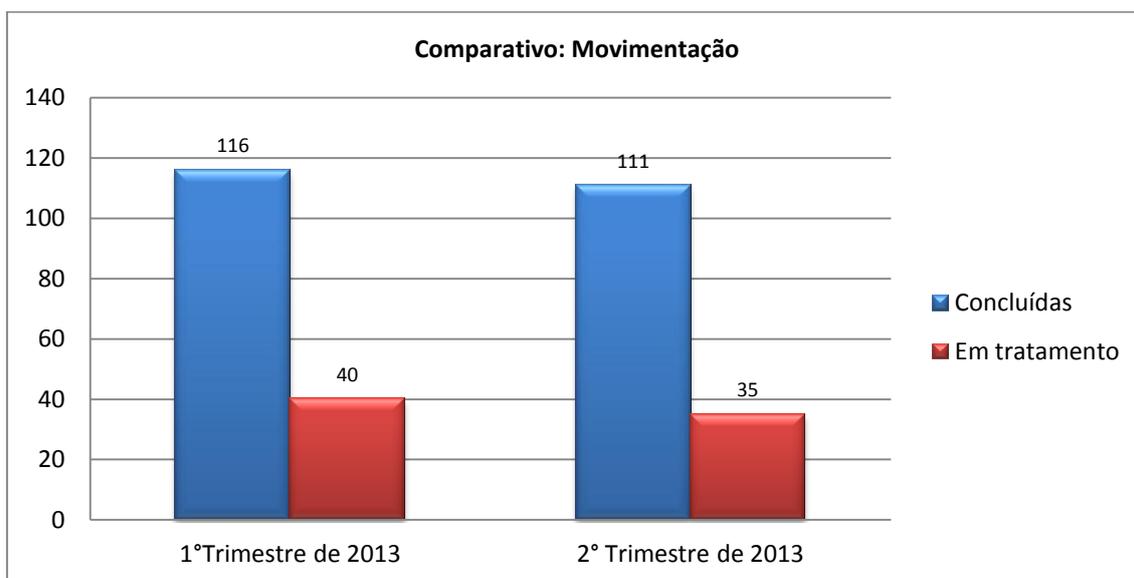


Gráfico 13. Total por Movimentação



A Ouvidoria adotará providências no sentido de cobrar com mais rigor as respostas para as manifestações encaminhadas às áreas.

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

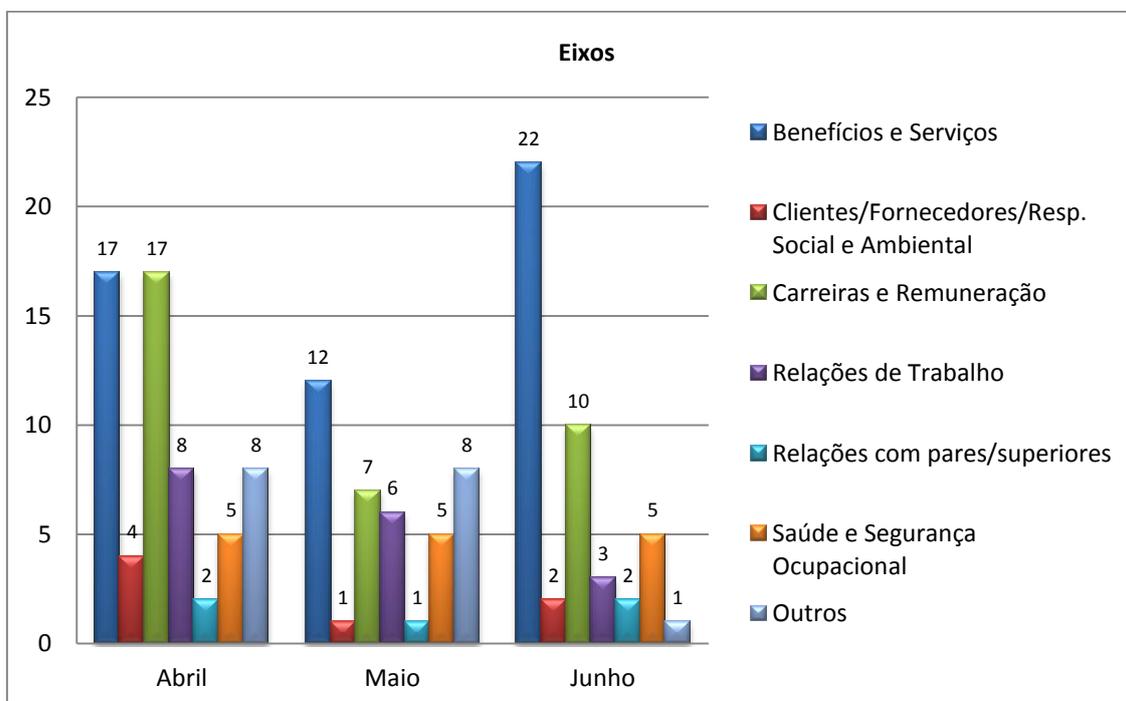


Gráfico 16. Total por Eixos

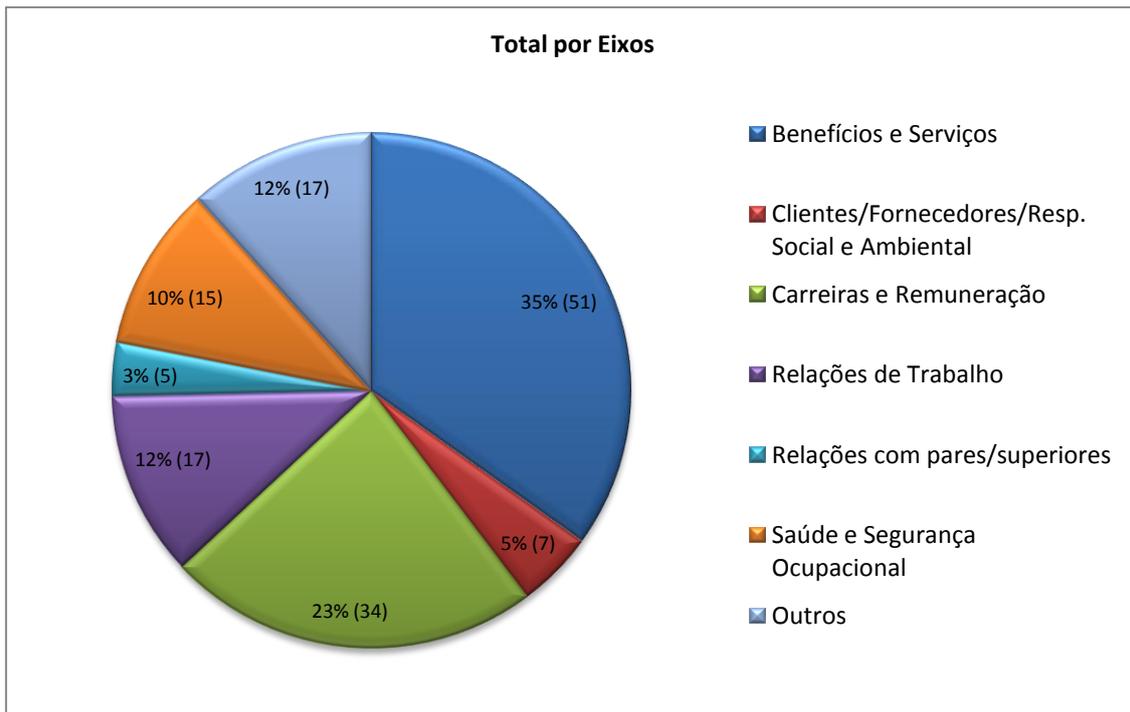
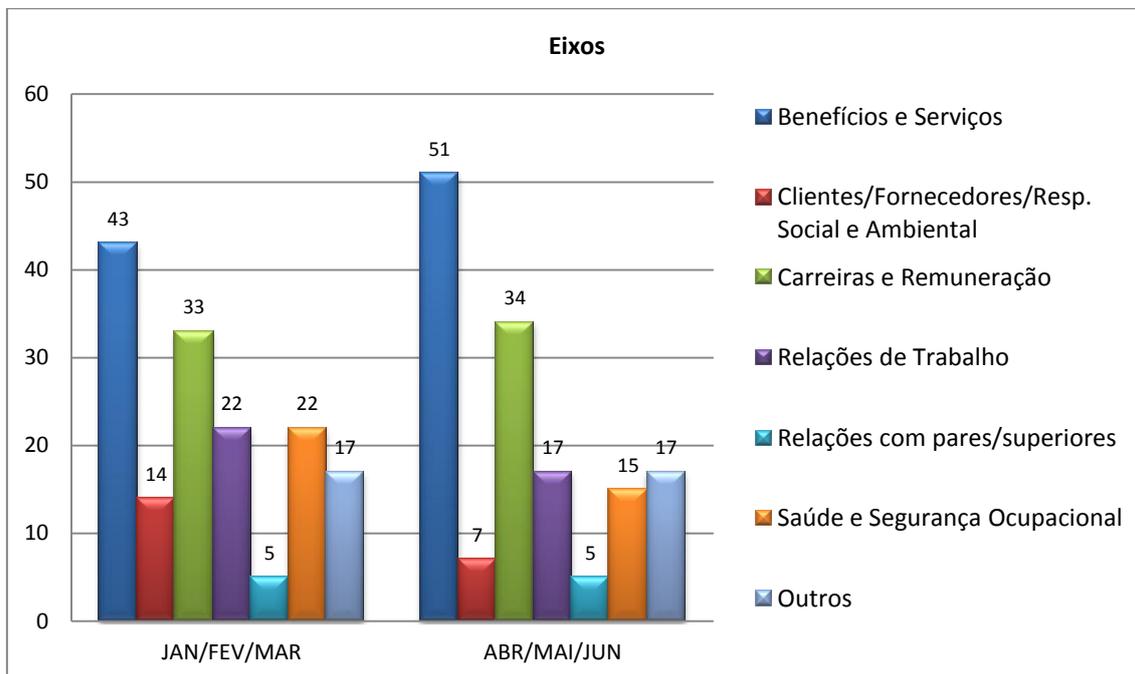


Gráfico 17. Comparativo com Trimestre Anterior - Eixos



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.

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; formas de recebimento da resposta e assuntos mais abordados. Será apresentada, ainda, estatística comparativa com o trimestre anterior (1º trimestre de 2013).

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

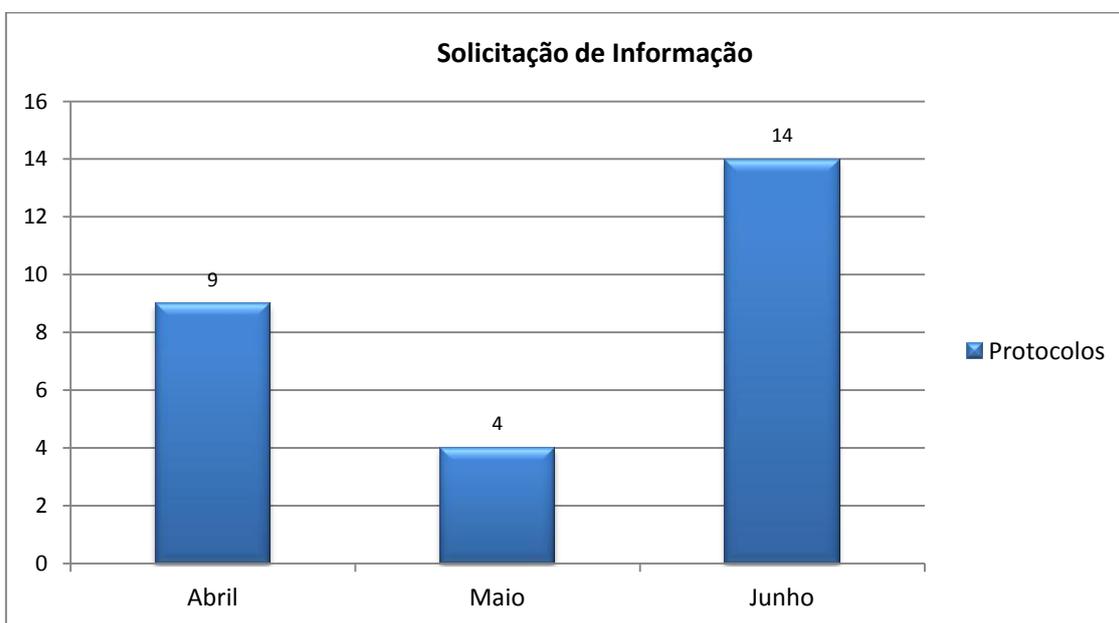


Gráfico 19. Comparativo com Trimestre Anterior - Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

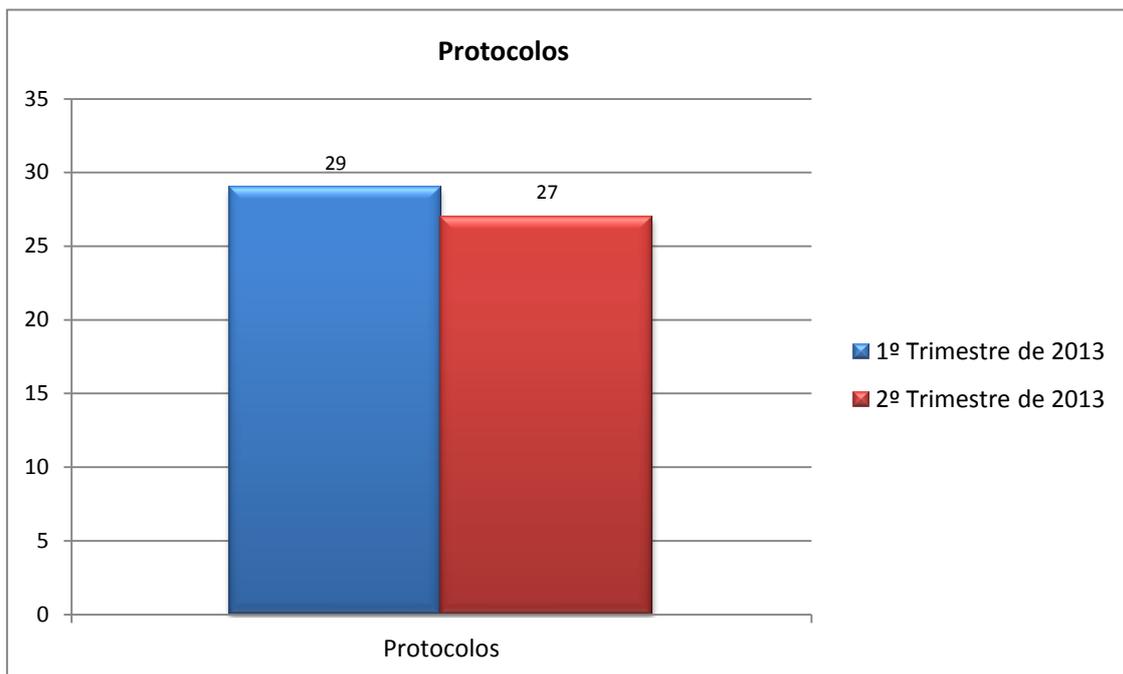


Gráfico 20. Demanda por Movimentação

Todos os 27 (vinte e sete) pedidos de informação foram respondidos no período designado para análise.

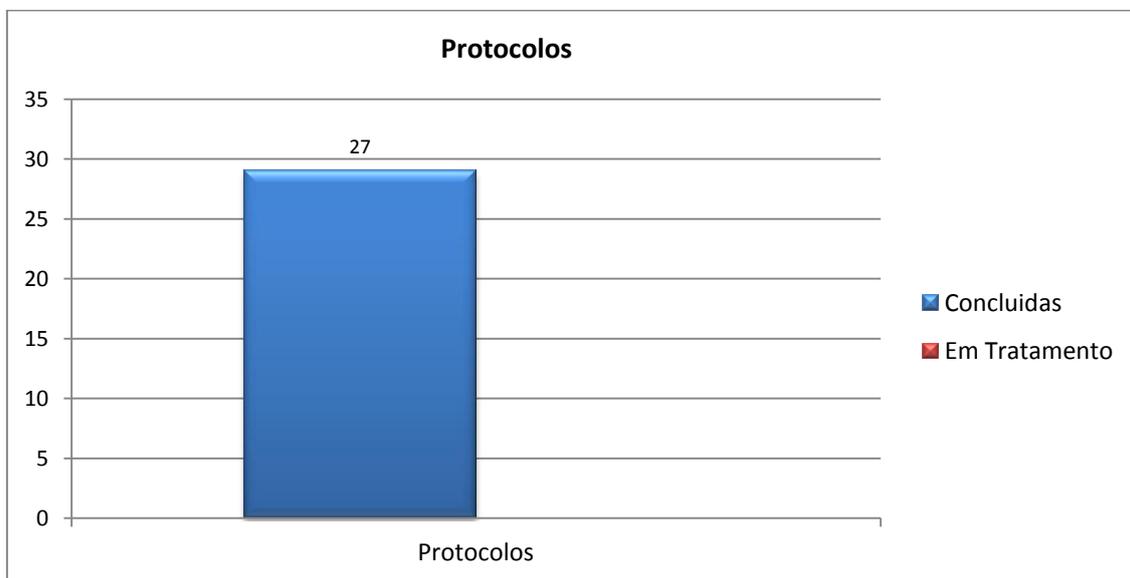
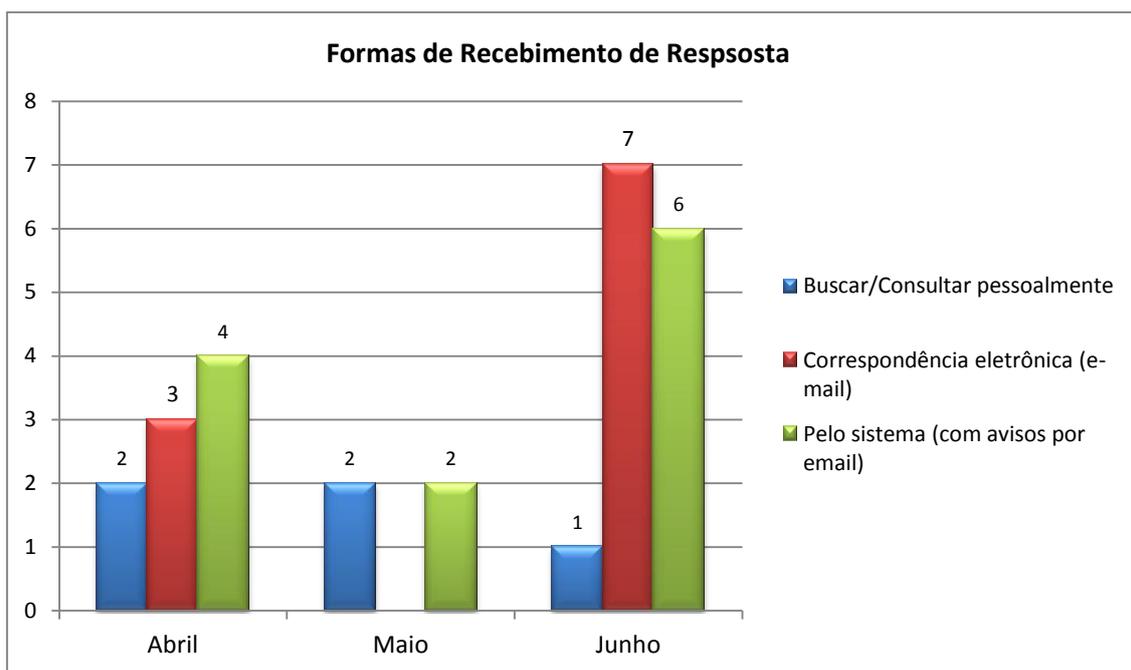


Gráfico 21. Formas de Recebimento da Resposta



4. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 673 e-mails no trimestre. Em abril, foram recebidas 231 mensagens, em maio 238 e 204 em junho.

Temas mais Abordados	
Assunto	Total (Abr/Mai/Jun)
Carteira ANAC	118
Cédulas e Moedas Antigas	65
Programa Jovem Aprendiz	53
Visita à CMB	51
Concurso Público	51
CERTUNI/Certidão Unificada/Certificado Digital	47
Moedas e Cédulas do Real	40
Cadastro de Fornecedores	15