



**CASA DA MOEDA DO BRASIL**

# **OUVIDORIA**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL SINTÉTICO DE**

**OUVIDORIA – 2013**

**<sup>1</sup>Janeiro/ Fevereiro/ Março**

Ouvidor: Jorge Eduardo Vieira Costa

Equipe da Ouvidoria: Lucila Prevot

Raquel Cunha

---

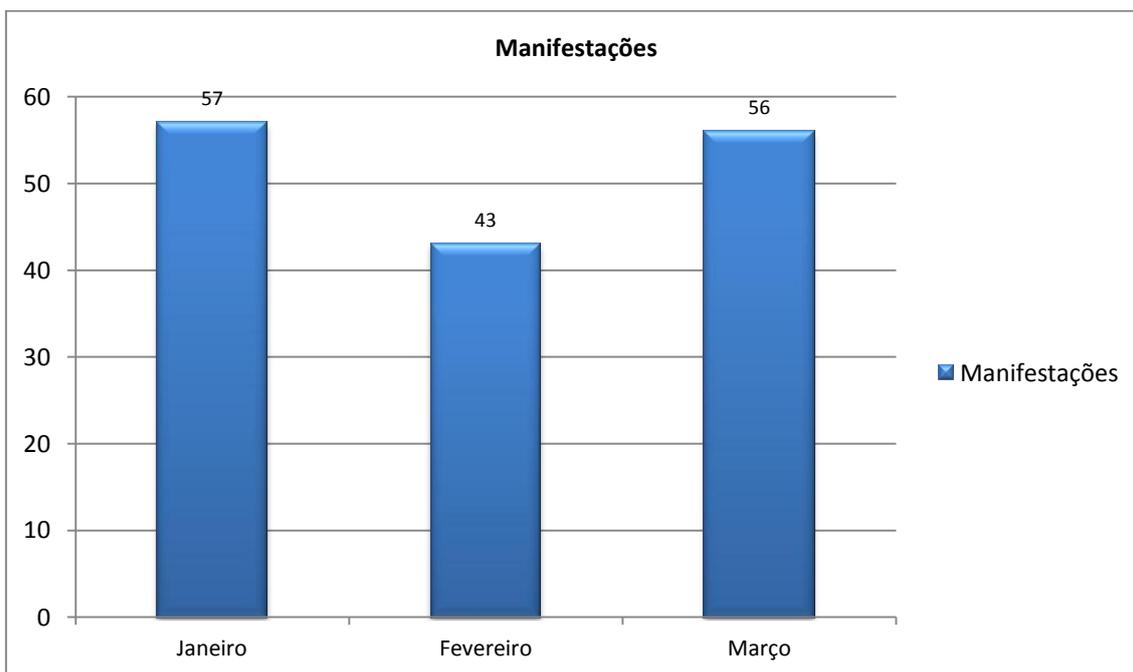
<sup>1</sup> Está é a versão sumária do Relatório trimestral de Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil. Caso deseje a versão completa, favor solicite através do endereço: [ouvidoria@cmb.gov.br](mailto:ouvidoria@cmb.gov.br)

## 1. Demonstrativo Trimestral

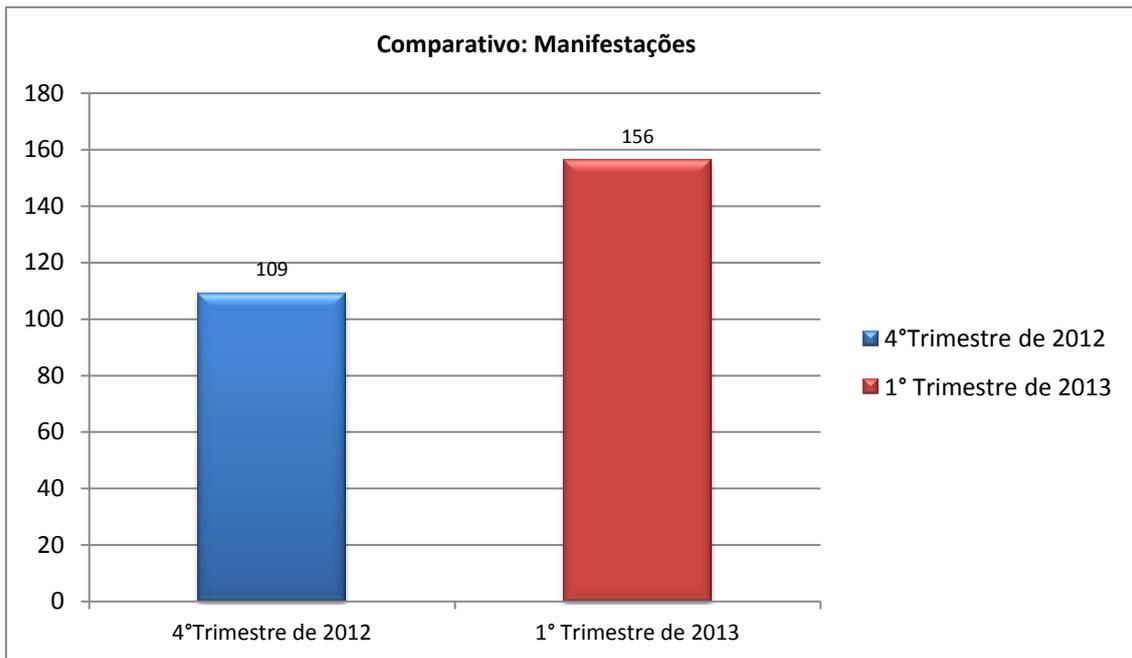
Neste capítulo serão apresentadas estatísticas das 156 manifestações recebidas no 1º trimestre de 2013 e registradas pelo serviço de atendimento de demandadas do público interno e externo, da seguinte maneira: quantidade de manifestações; origem; tipo de manifestação; formas de contato e movimentação das demandas.

Serão apresentadas estatísticas comparativas com o trimestre anterior (4º trimestre de 2012).

**Gráfico 1. Manifestações por Quantidade**

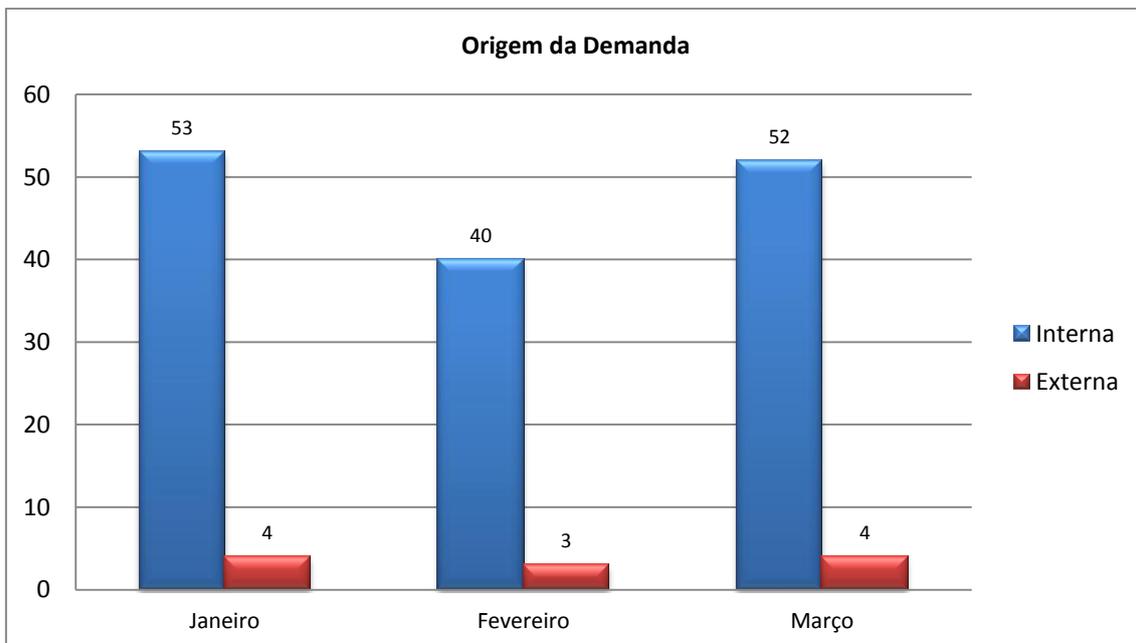


**Gráfico 2. Comparativo com Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações**

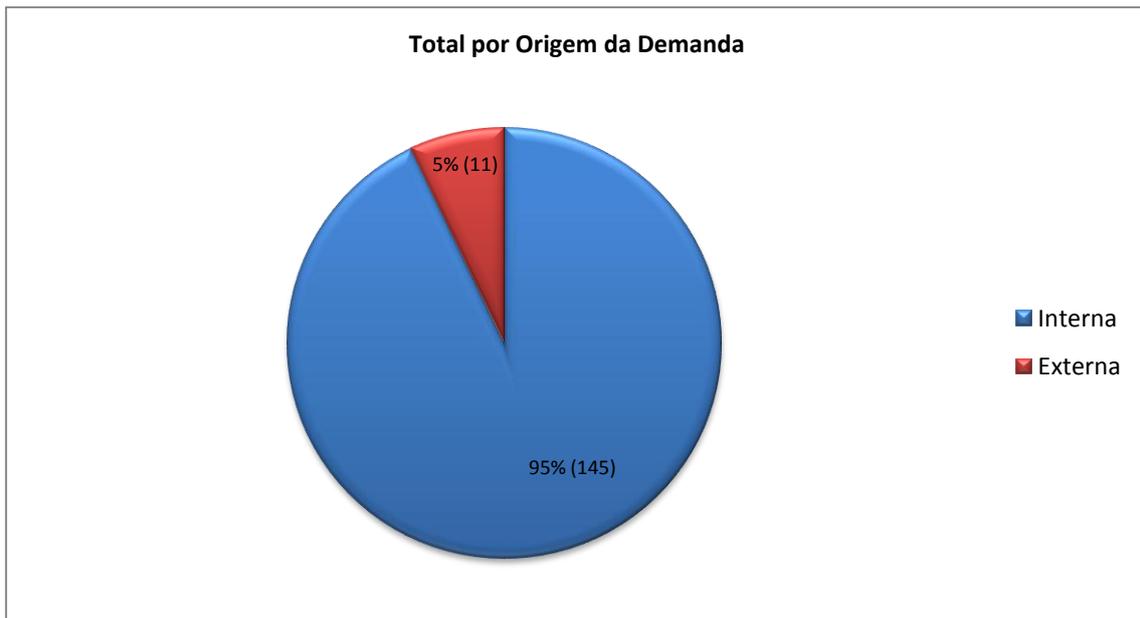


A ampliação no quantitativo de manifestações pode ser atribuída à instalação das urnas como mais uma forma de contato com a Ouvidoria, o que desencadeou um aumento significativo de denúncias, elogios e sugestões.

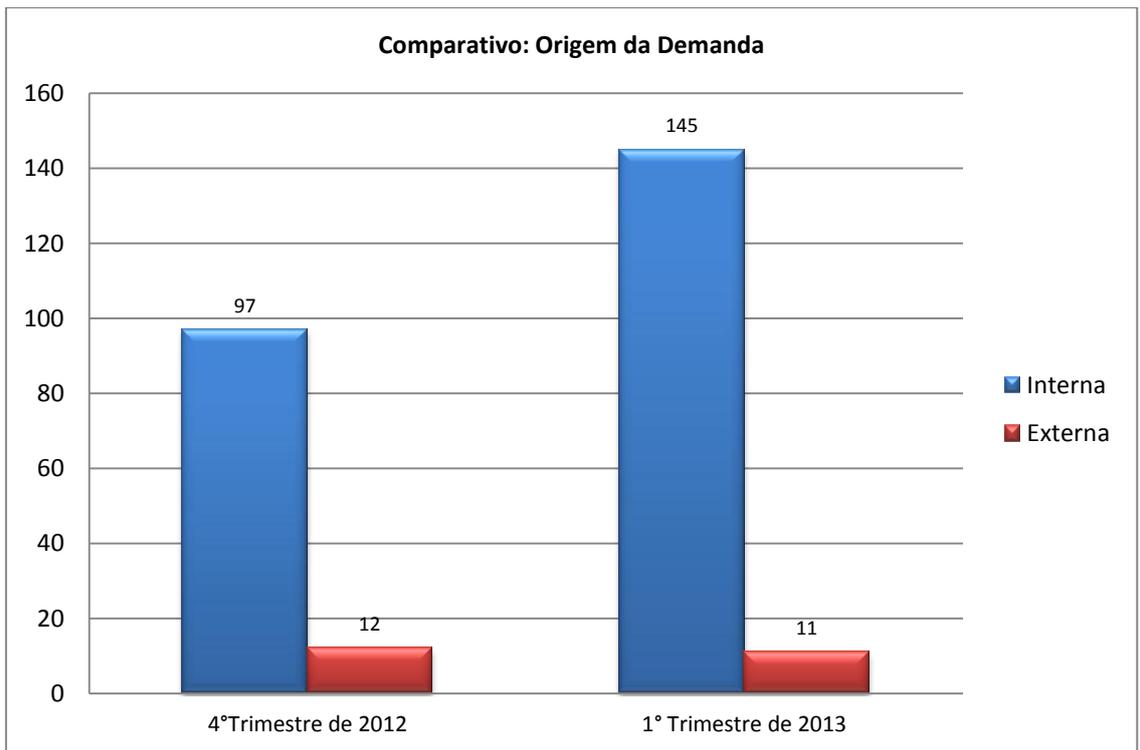
**Gráfico 3. Demandas por Origem**



**Gráfico 4. Total por Origem da Demanda**

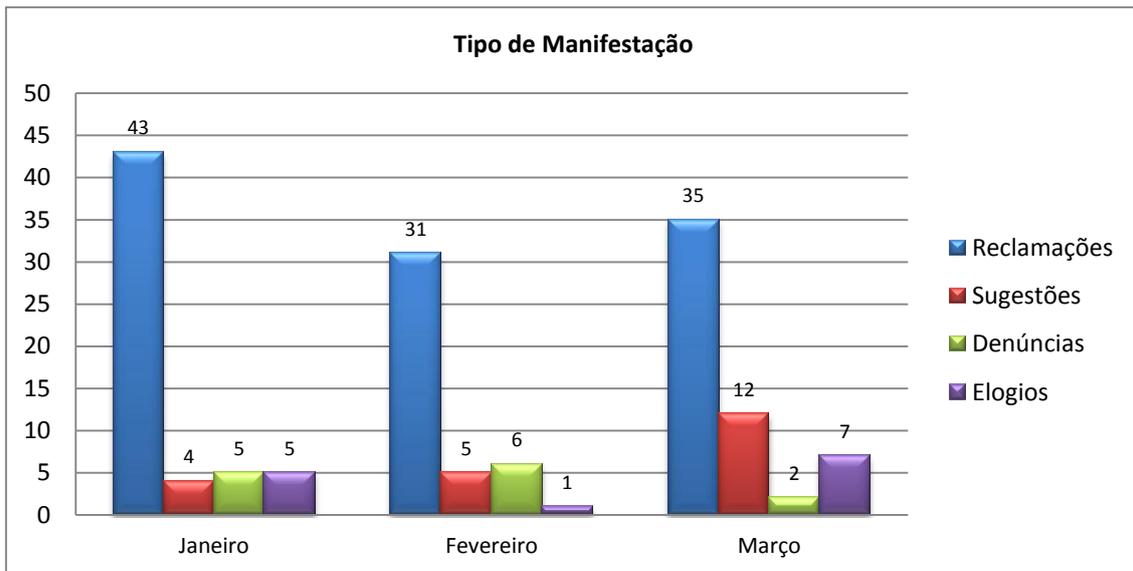


**Gráfico 5. Comparativo com Trimestre Anterior - Origem da Demanda**



Nota-se uma pequena redução dos registros externos na Ouvidoria. No 1º trimestre de 2013, as demandas externas representaram 5% do total de registros, enquanto no 4º trimestre de 2012, as demandas externas representaram 11% dos registros.

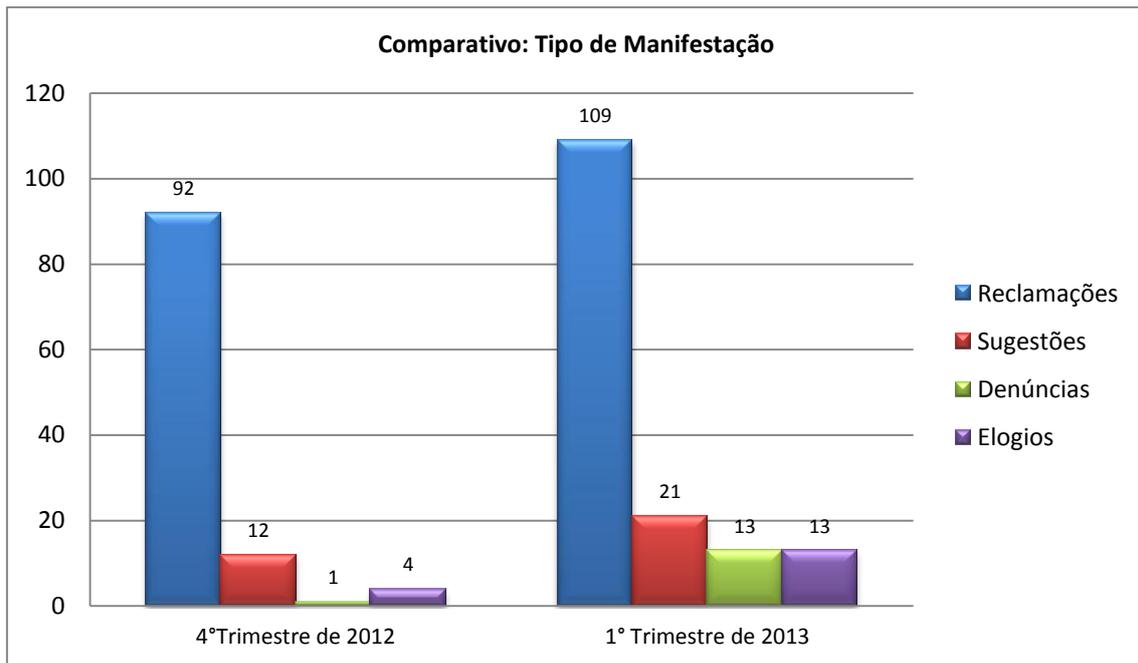
**Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação**



**Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação**

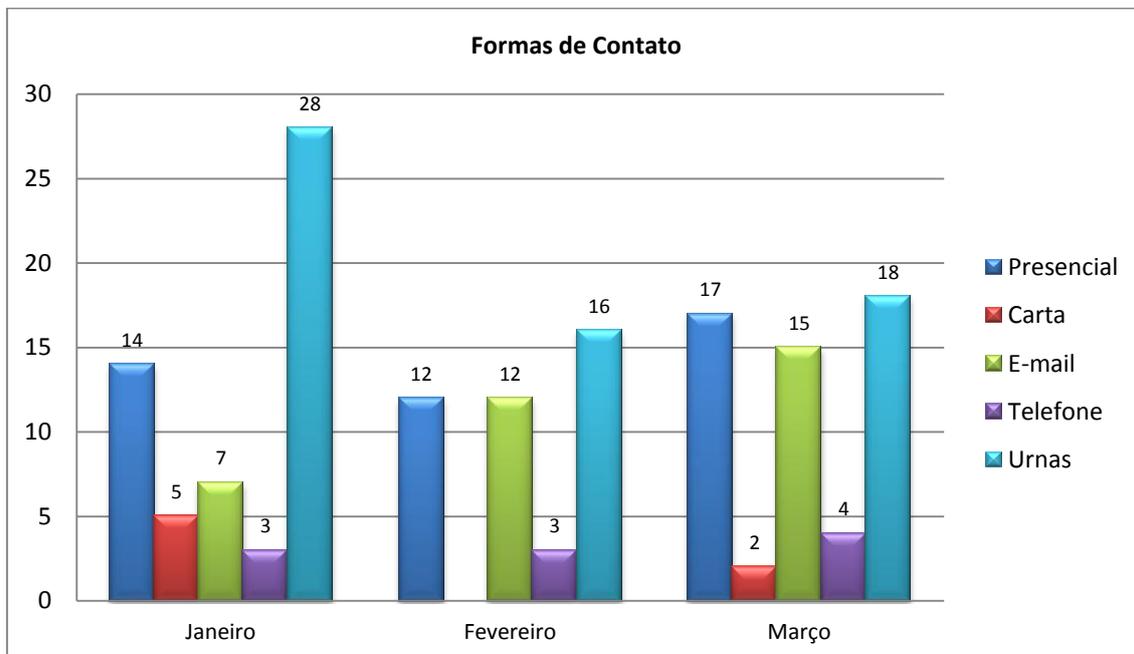


**Gráfico 8. Comparativo com Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação**

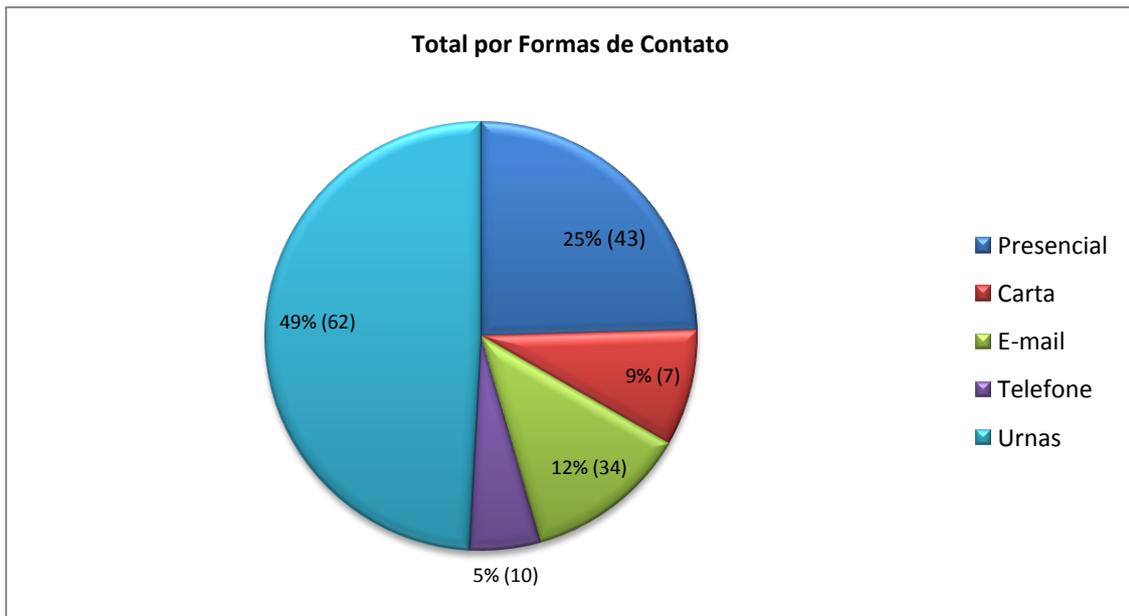


As reclamações continuam sendo o tipo de manifestação predominante. Cabe ressaltar que os demais tipos de manifestações sofreram um acréscimo significativo, o que é visto como um ponto positivo pela Ouvidoria por conseguir atrair e registrar diferentes tipos de manifestações.

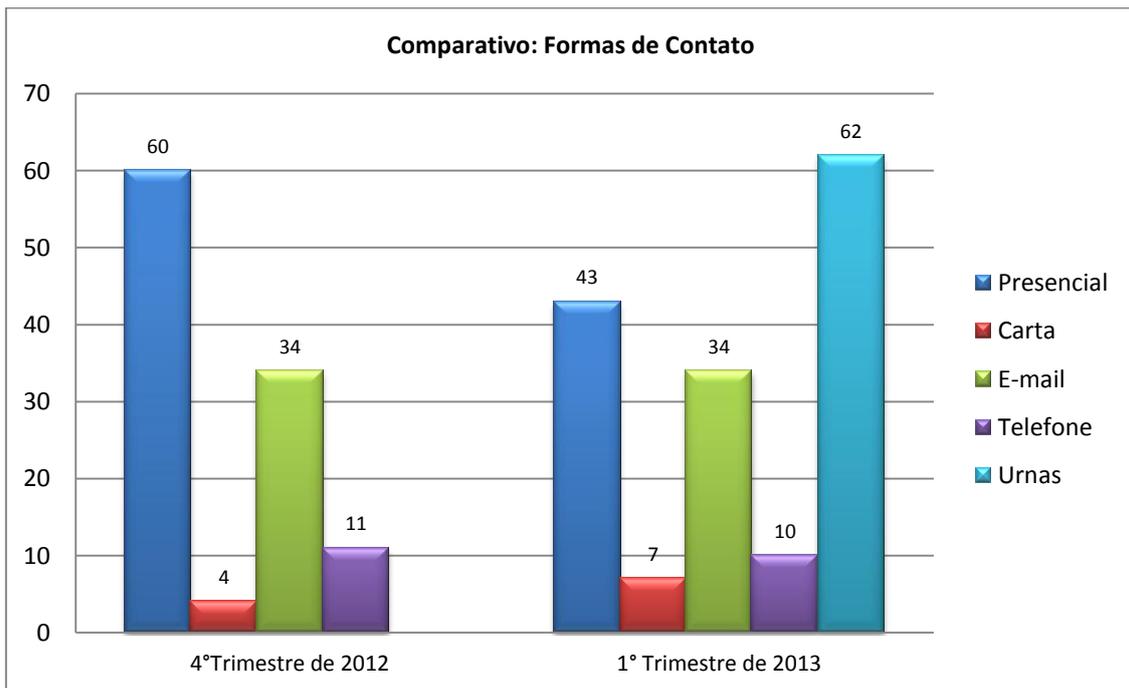
**Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato**



**Gráfico 10. Total por Formas de Contato**

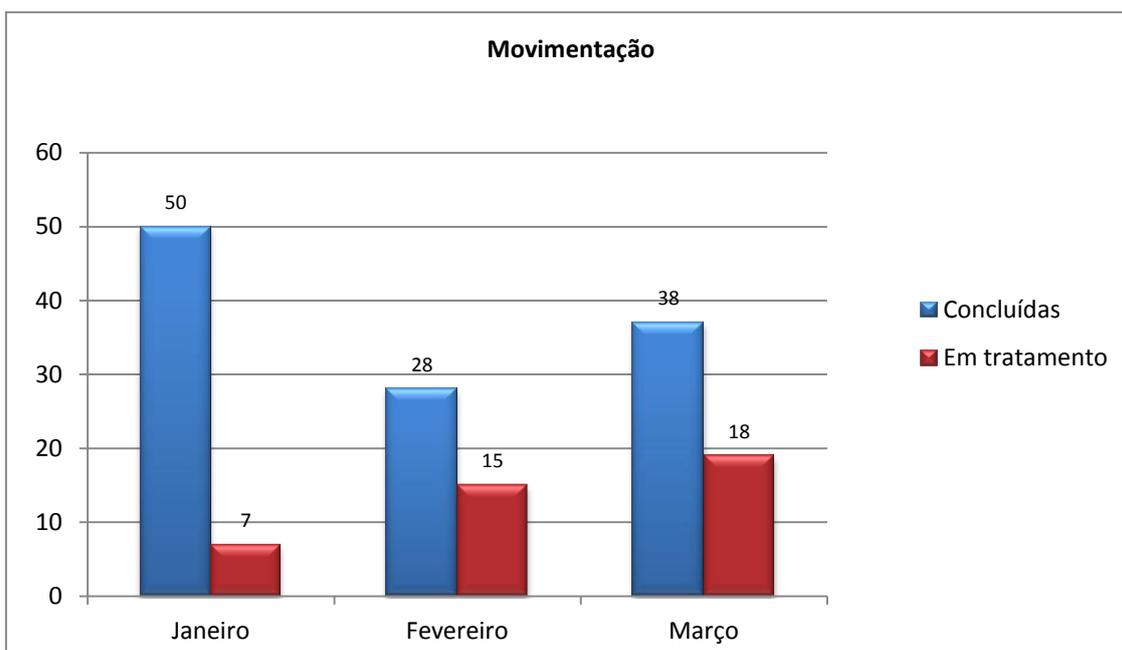


**Gráfico 11. Comparativo com Trimestre Anterior - Formas de Contato**

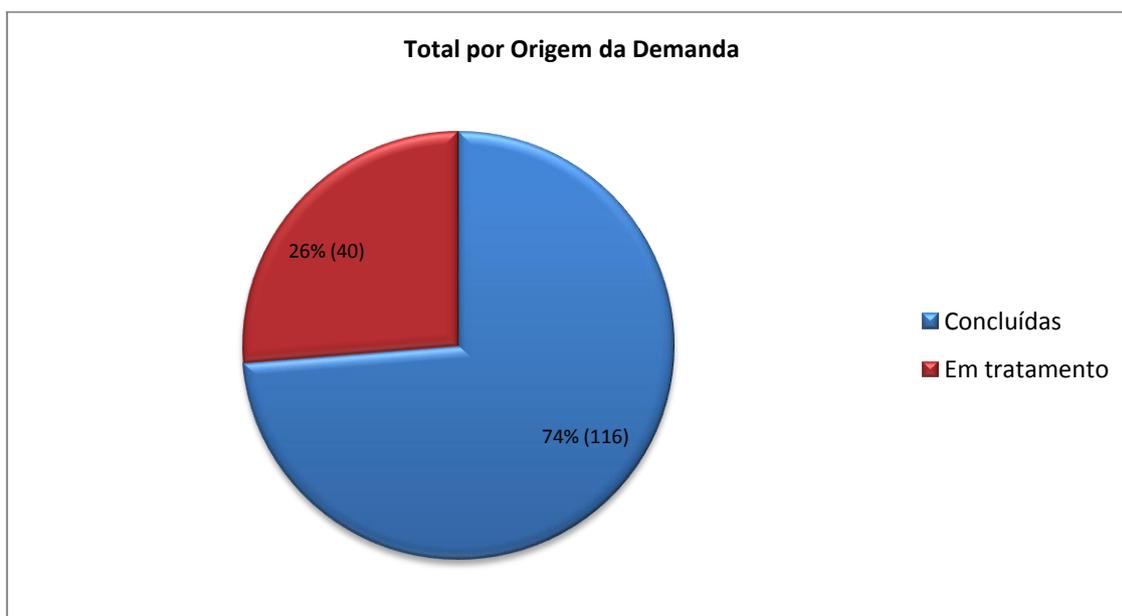


As urnas, implantadas em 03/01/2013, foram responsáveis pela maior parte dos registros na Ouvidoria no trimestre sob análise. Dos 104 formulários recebidos, 62 foram transformados em Protocolos de Ouvidoria e tiveram prosseguimento.

**Gráfico 12. Demandas por Movimentação**

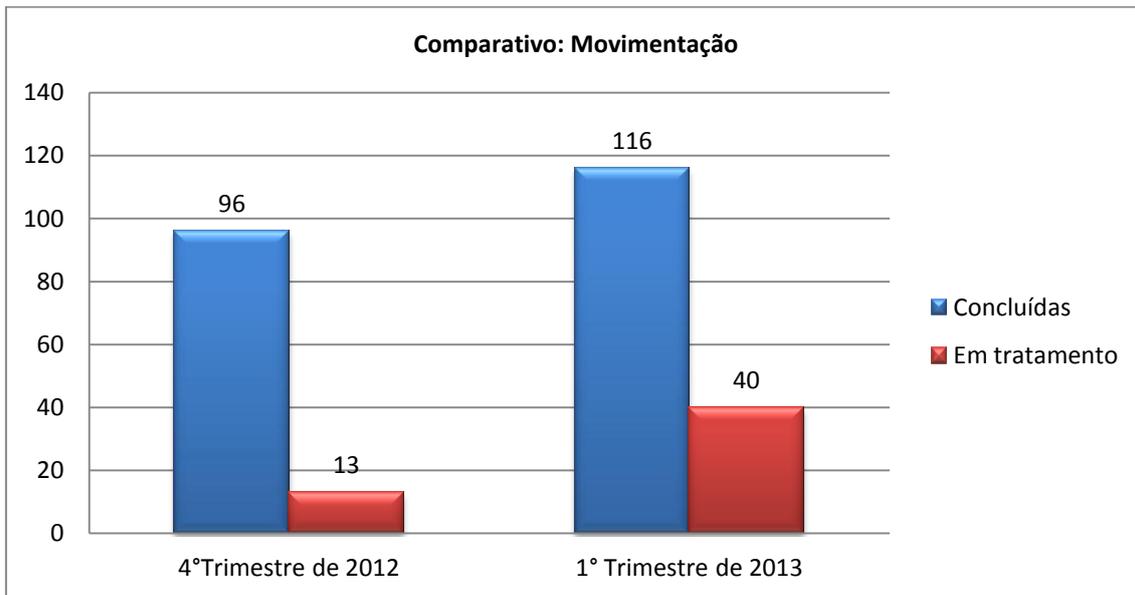


**Gráfico 13. Total por Movimentação**



Cabe destacar que algumas demandas consideradas ainda em tratamento já tiveram resposta preliminar (13 manifestações), mas estão passando por uma segunda análise, pois os argumentos apresentados na resposta não foram considerados satisfatórios pela Ouvidoria.

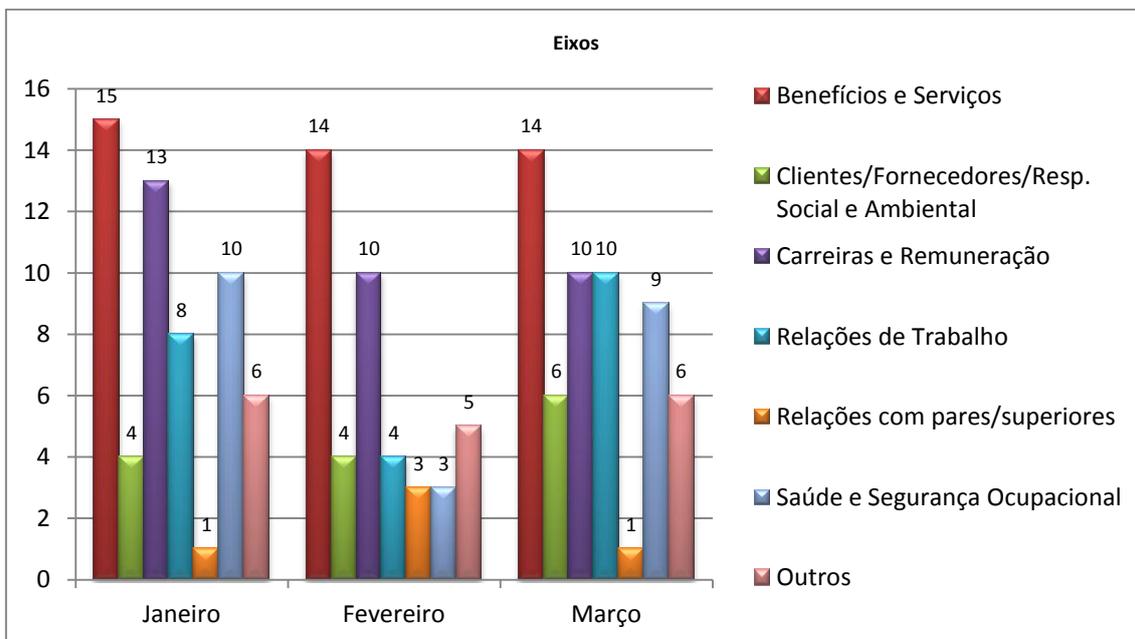
**Gráfico 14. Comparativo com o Trimestre Anterior - Movimentação**



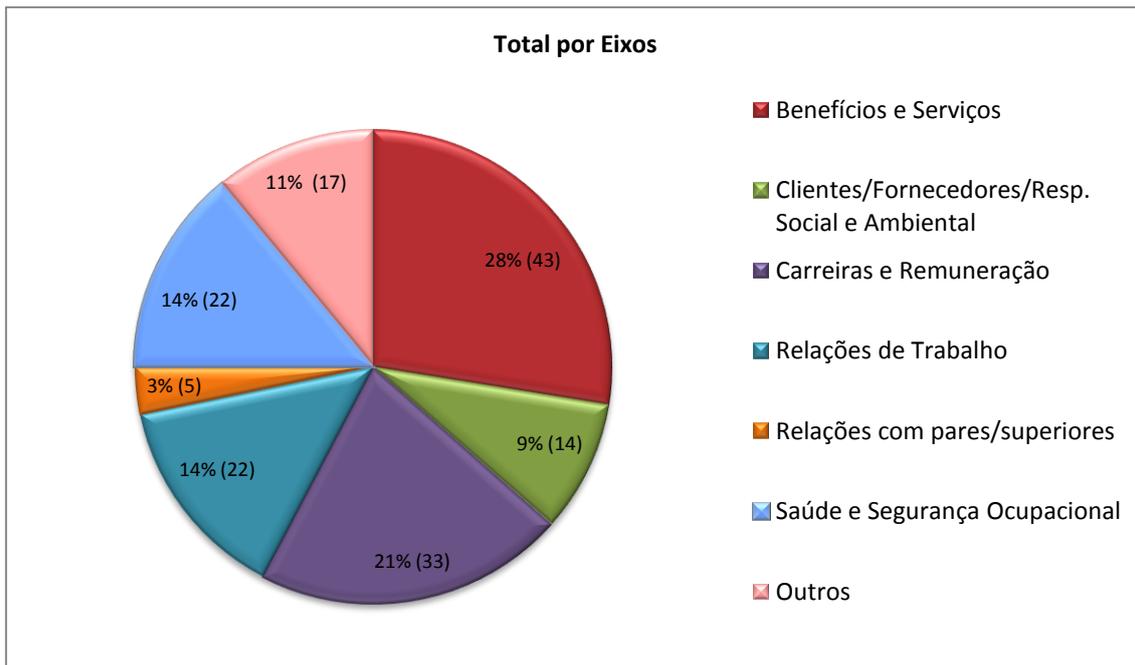
## 2. Análise das Manifestações

As manifestações registradas na Ouvidoria são compiladas em eixos principais. Este procedimento facilita o entendimento das demandas e propiciam uma análise qualitativa das manifestações.

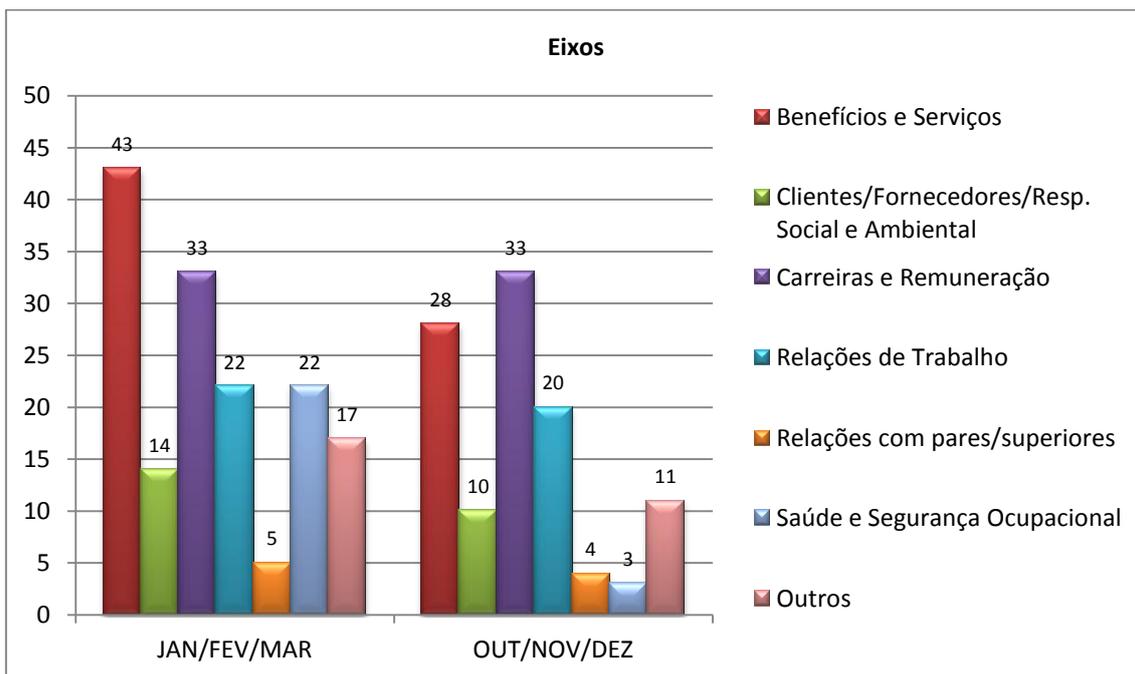
**Gráfico 15. Eixos**



**Gráfico 16. Total por Eixos**



**Gráfico 17: Comparativo com o Trimestre Anterior - Eixos**



### 3. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

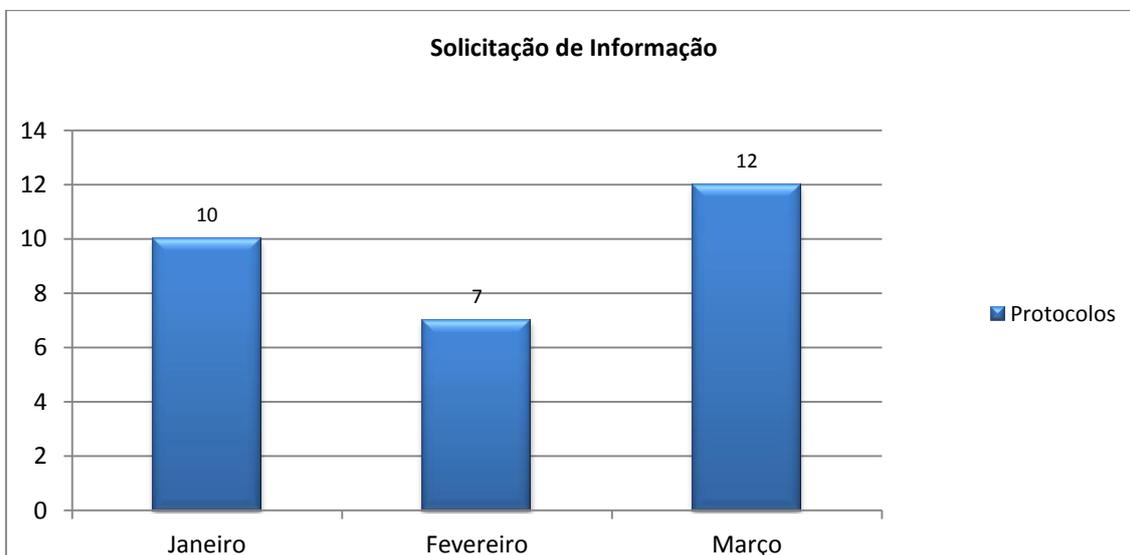
O SIC foi criado para efetivar a transparência pública das informações da CMB através do atendimento aos cidadãos.

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.

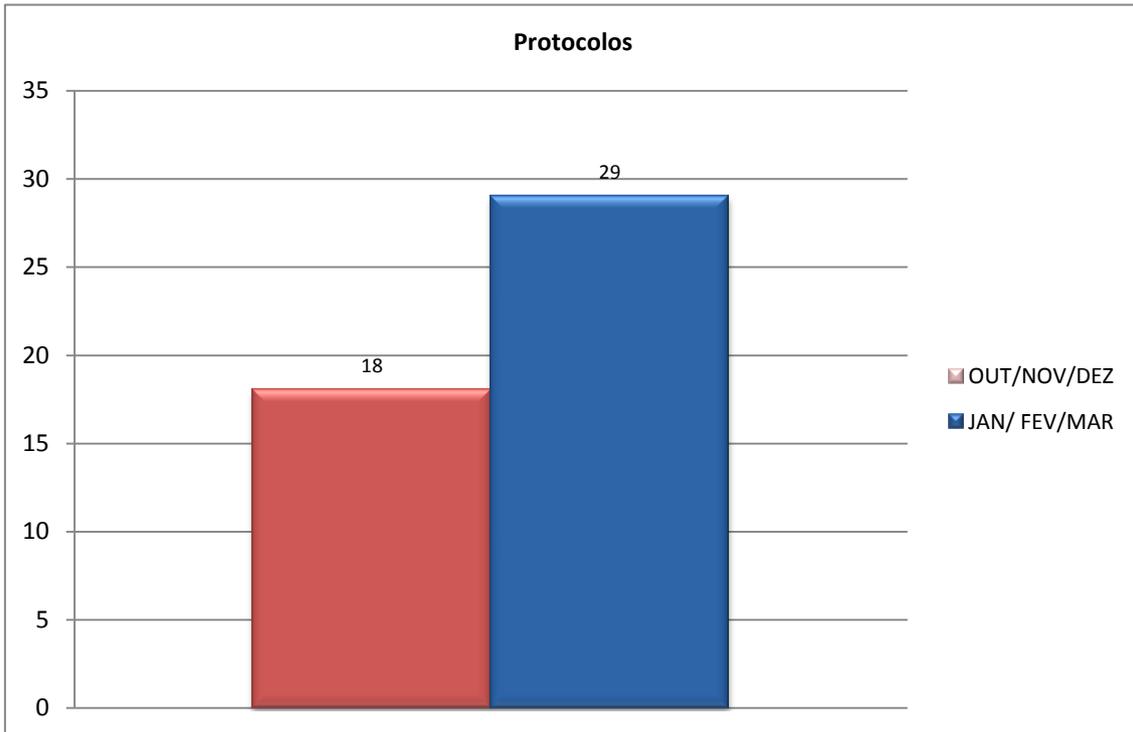
#### 3.1 Demonstrativo Trimestral

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

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

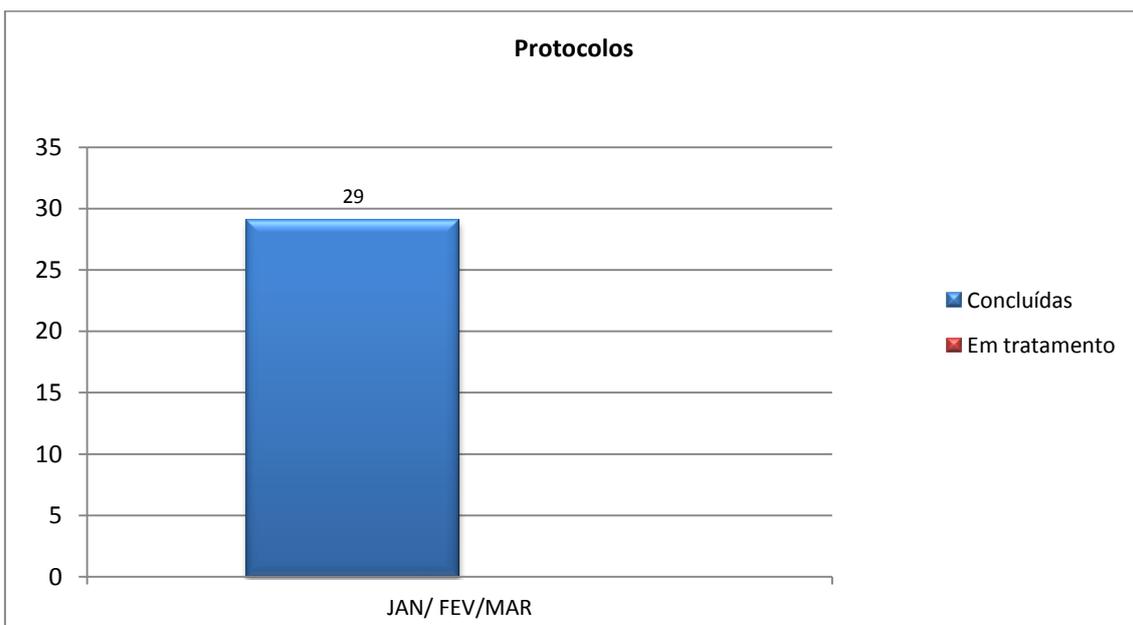


**Gráfico 19. Comparativo com Trimestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC**



**Gráfico 20. Demanda por Movimentação**

Todos os 29 (vinte e nove) pedidos de informação foram respondidos no período designado para a análise.



#### 4. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 986 e-mails no trimestre. Em janeiro, foram recebidas 409 mensagens, em fevereiro 278 e 299 em março.

TOP 10: Temas mais Abordados	
Assunto	Total (Jan/Fev/Mar)
CERTUNI/Certidão Unificada/Certificado Digital	185
Concurso Público	145
Programa Jovem Aprendiz	93
Visita à CMB	78
Carteira ANAC	68
Moedas e cédulas do Real	51
Cédulas e Moedas antigas	41
Papel moeda/ Nota fiscal eletrônica	37
Cadastro de Fornecedores	31
Medalhas	18