



**CASA DA MOEDA DO BRASIL**

# **OUVIDORIA**

**Relatório Trimestral Sintético**

**2013**

**<sup>1</sup>Outubro/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

---

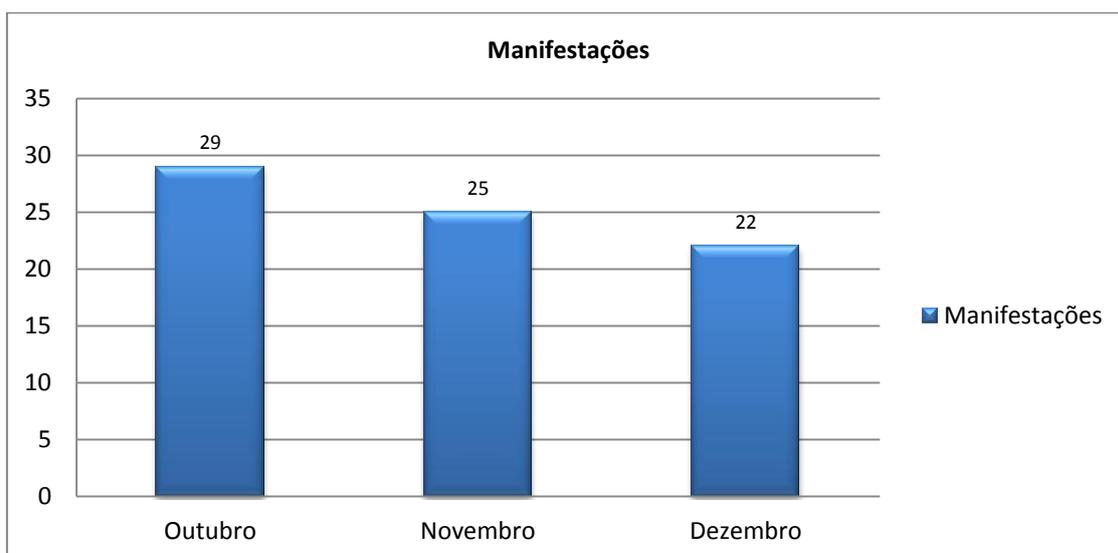
<sup>1</sup> Está é a versão sumária do Relatório trimestral de Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil. Caso deseje a versão completa, favor solicite através do endereço: [ouvidoria@cmb.gov.br](mailto:ouvidoria@cmb.gov.br)

## 1. Demonstrativo Trimestral

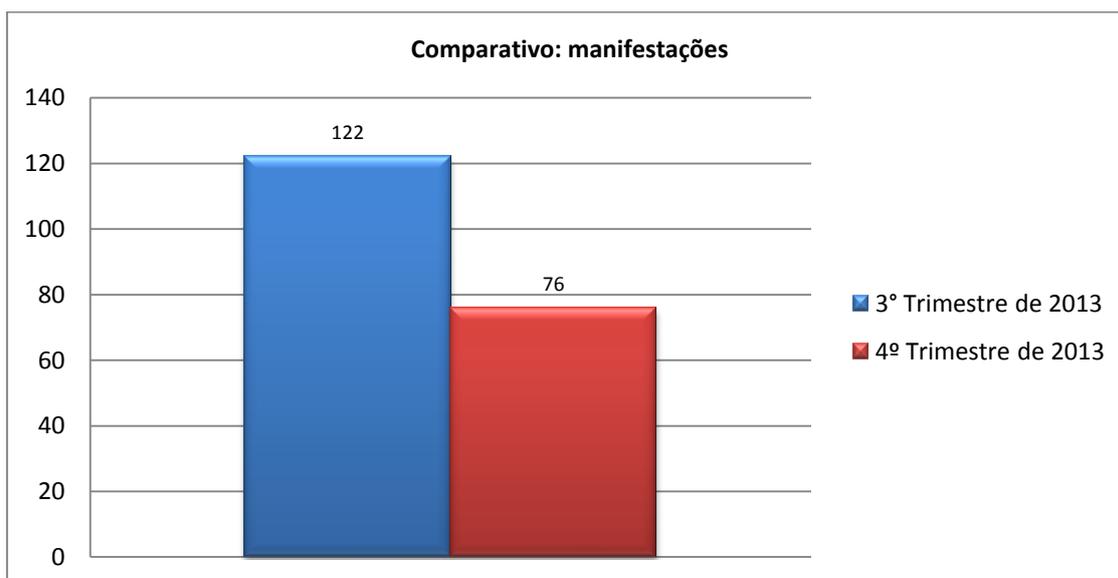
Neste capítulo serão apresentadas estatísticas das 76 manifestações recebidas no 4º trimestre de 2013 e registradas pelo serviço de atendimento de demandadas do público interno e externo, da seguinte maneira: quantidade de manifestações; origem; tipo de manifestação; formas de contato e movimentação das demandas.

Serão apresentadas estatísticas comparativas com o trimestre anterior (3º trimestre de 2013).

**Gráfico 1. Manifestações por Quantidade**

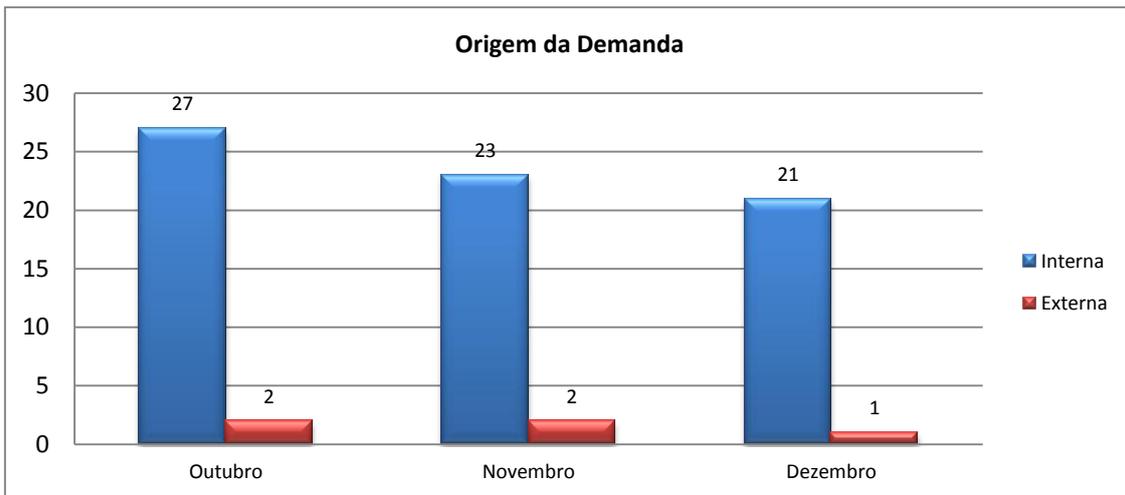


**Gráfico 2. Comparativo com Trimestre Anterior: Quantidade de Manifestações**

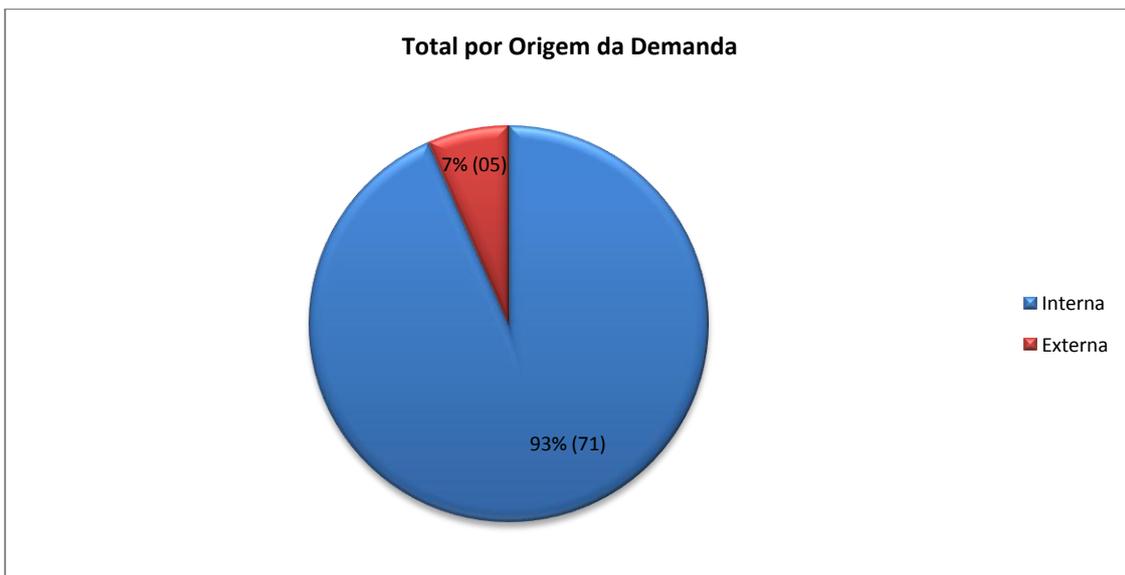


O fato de alguns projetos estarem em desenvolvimento, como o novo Plano de Carreira, Cargos e Salários (PCCS) e o Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) fez com que registros relacionados às carreiras e remunerações tivessem redução significativa no trimestre. O trimestre mais curto em razão do recesso de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

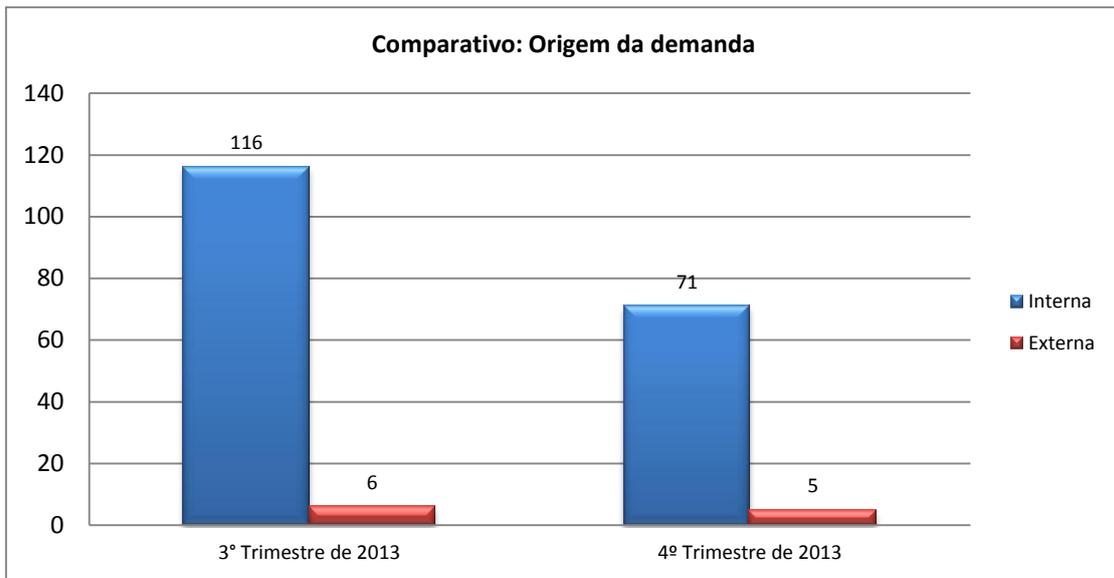
**Gráfico 3. Demandas por Origem**



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

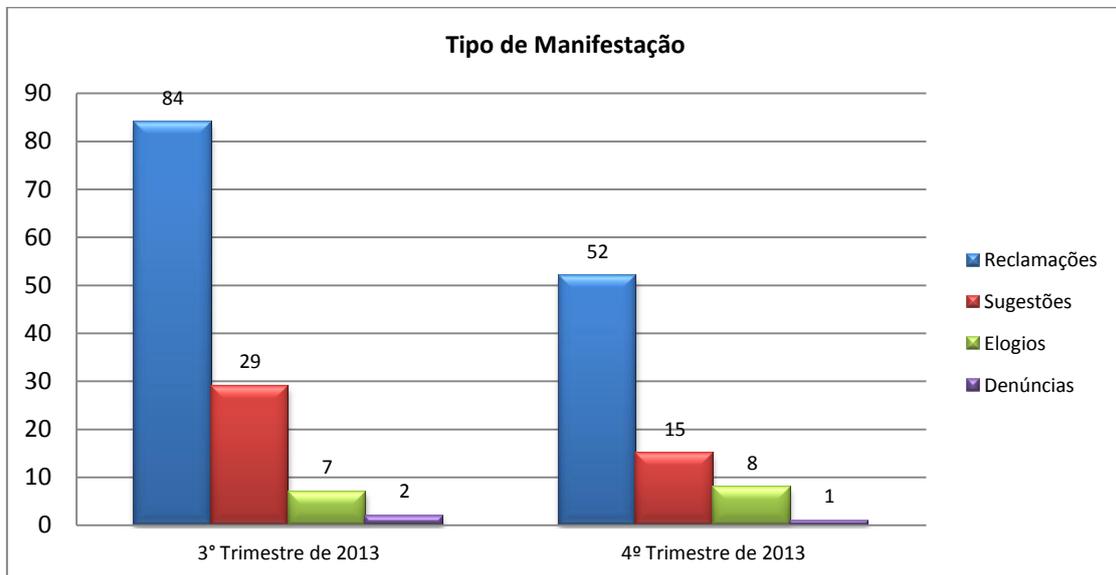


**Gráfico 5. Comparativo com Trimestre Anterior: Origem da Demanda**

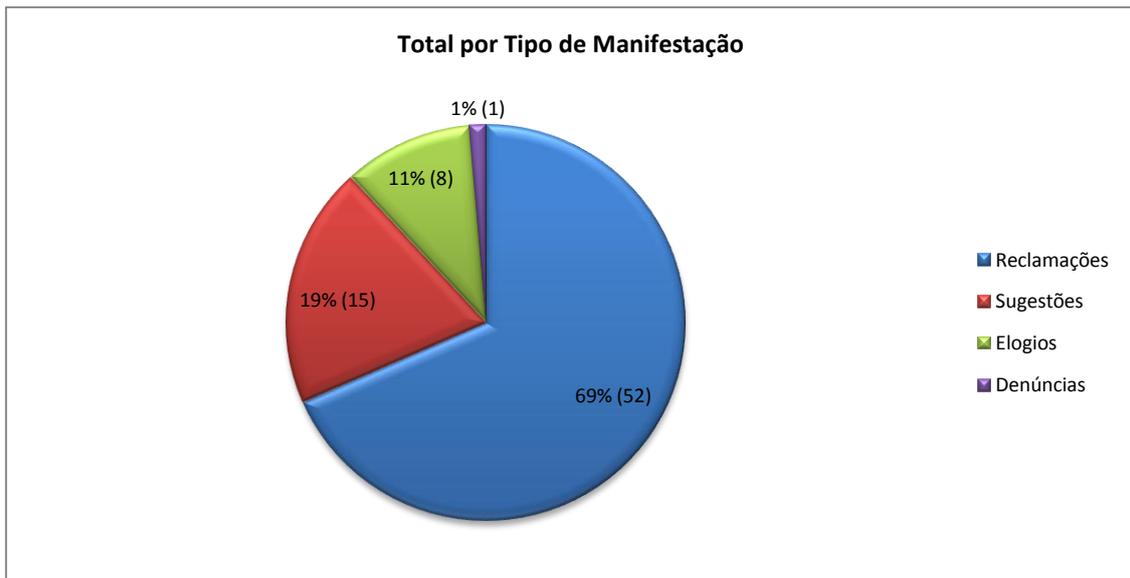


No 4º trimestre de 2013, as demandas externas representaram 7% dos registros recebidos pela Ouvidoria, enquanto que no trimestre anterior significou 6% das manifestações.

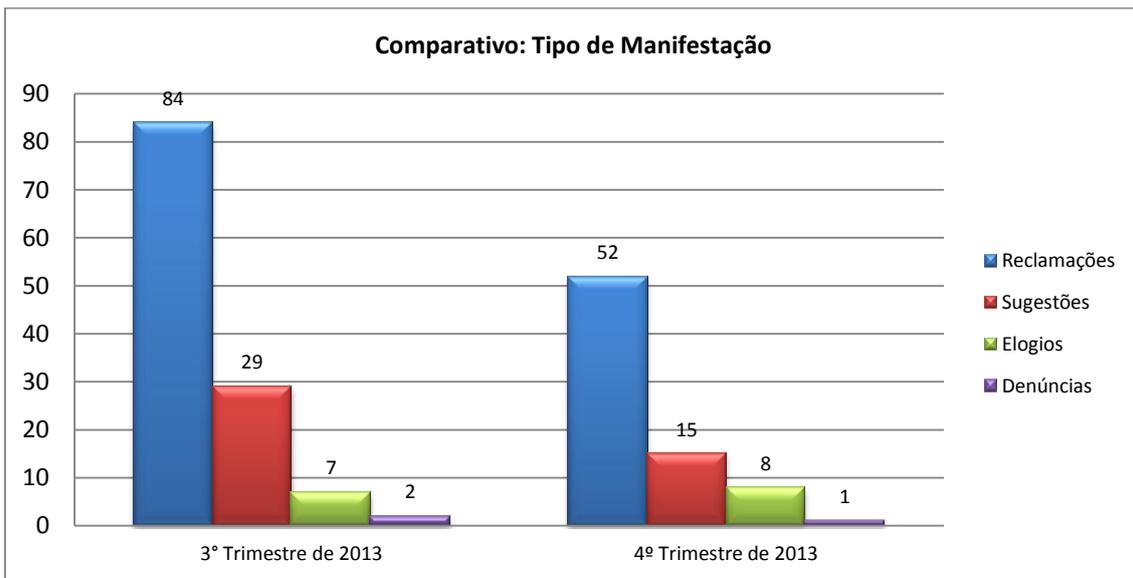
**Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação**



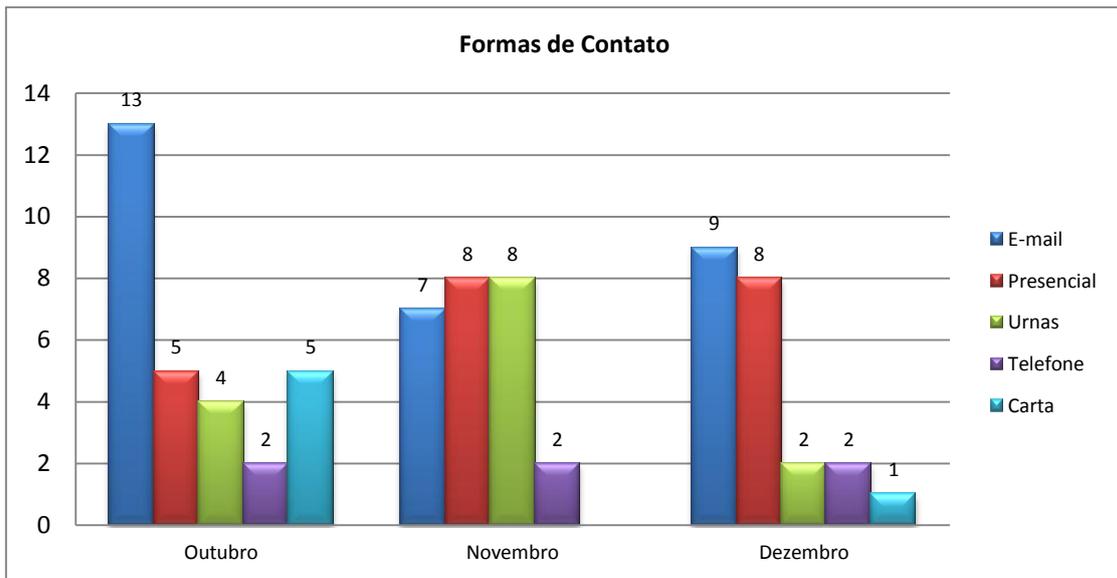
**Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação**



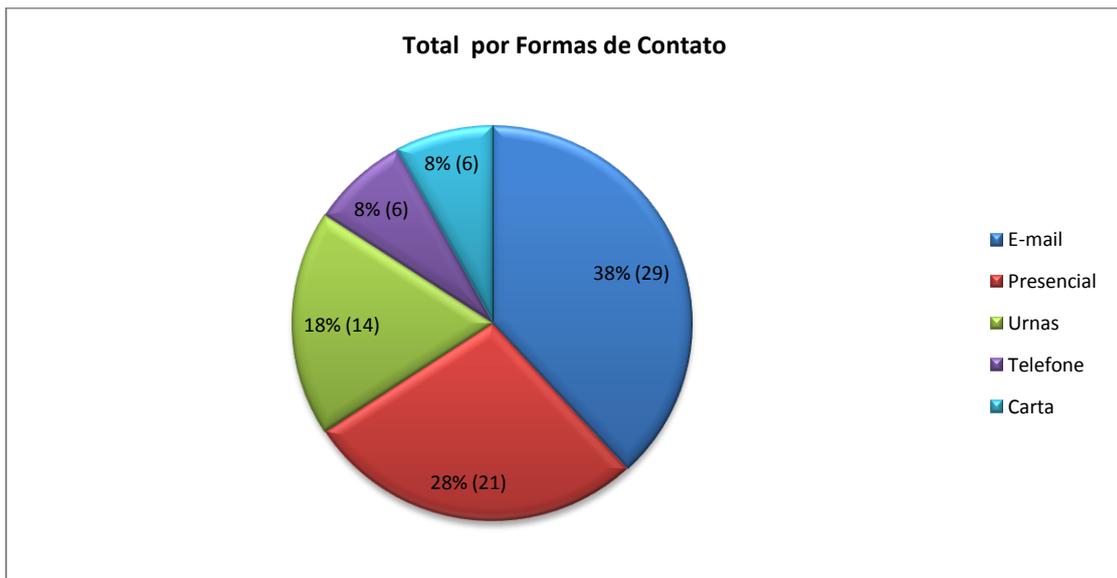
**Gráfico 8. Comparativo com Trimestre Anterior: Tipo de Manifestação**



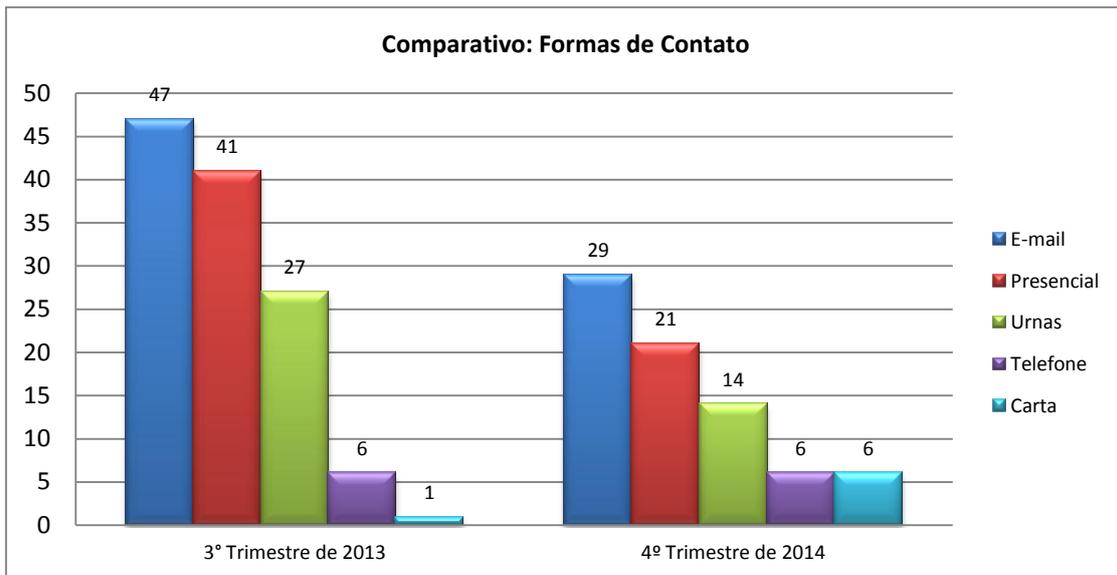
**Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato**



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

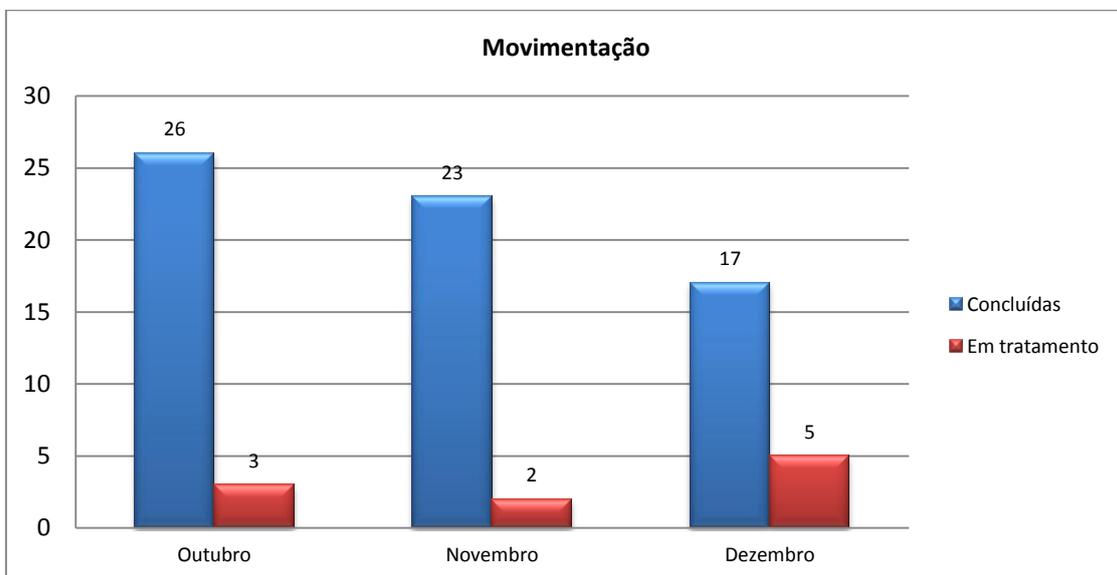


**Gráfico 11. Comparativo com Trimestre Anterior: Formas de Contato**

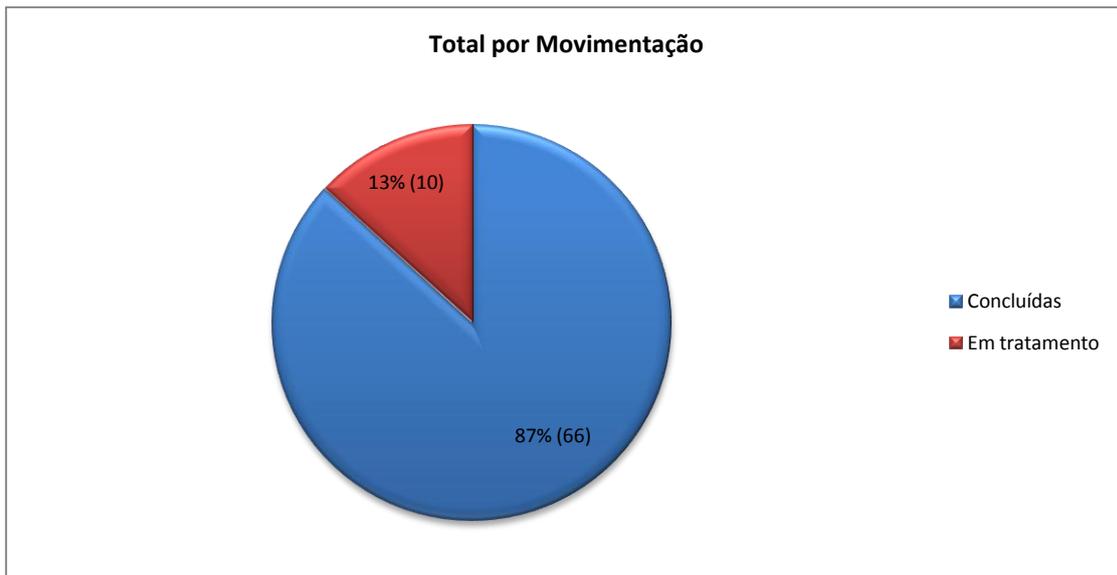


O e-mail vem se consolidando como a forma de contato mais utilizada, mantendo a tendência já apresentada no 3º trimestre de 2013. Apesar de ser o meio mais ágil de contato, não é o mais eficiente, pois o texto do e-mail impede a entrevista em busca de maiores detalhes que num primeiro momento não foram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

**Gráfico 12. Demandas por Movimentação**

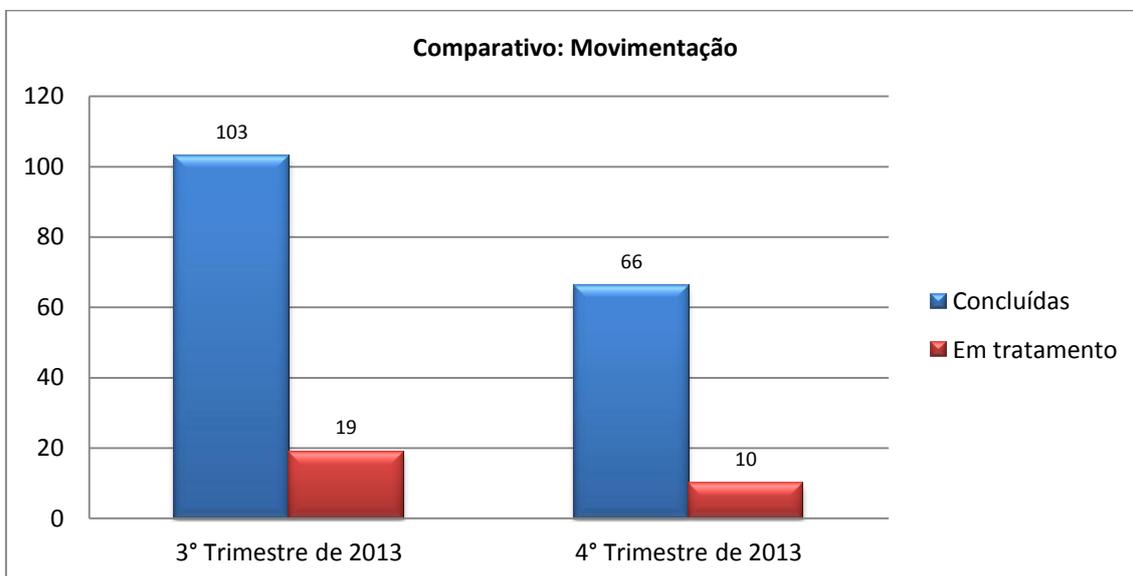


**Gráfico 13. Total por Movimentação**



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.

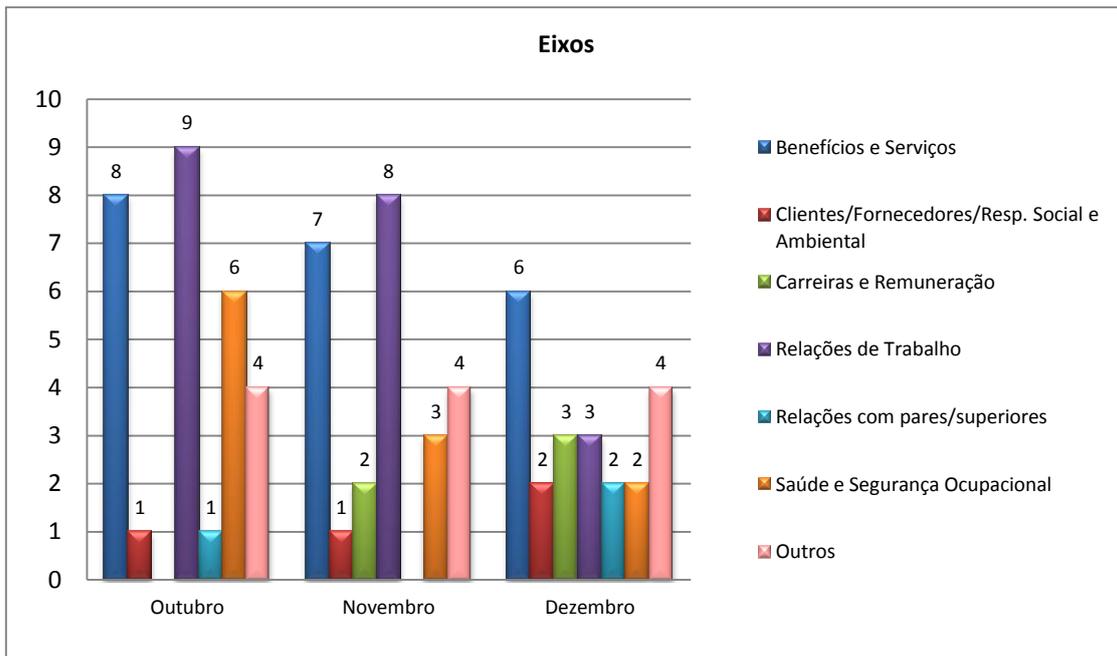
**Gráfico 14. Comparativo com Trimestre Anterior - Movimentação**



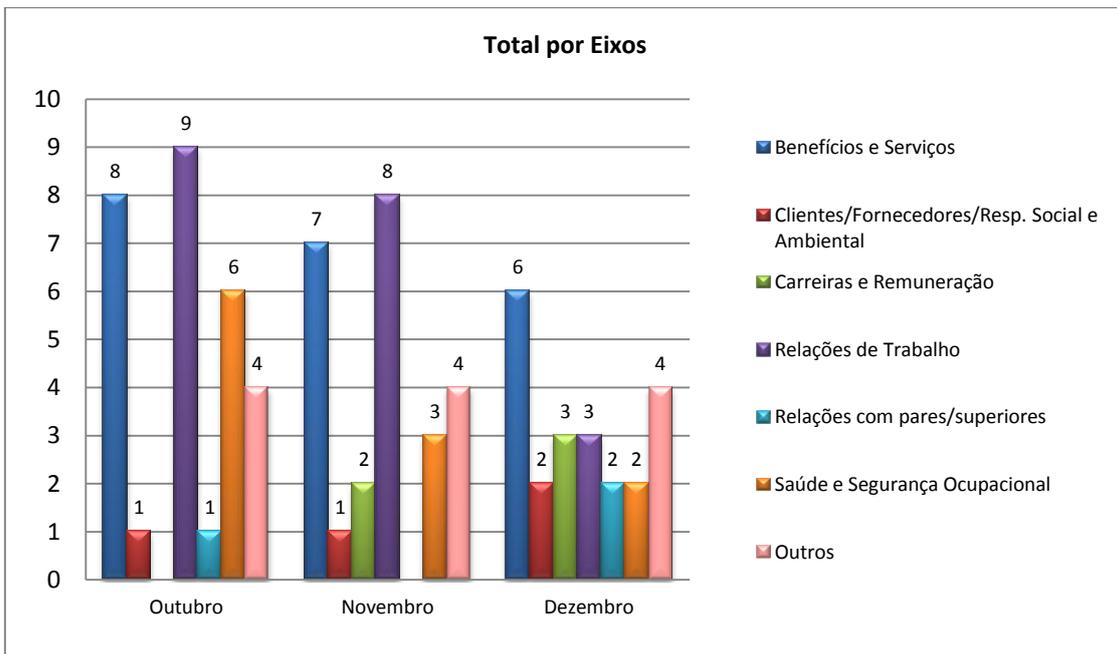
## 2. Análise das manifestações

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

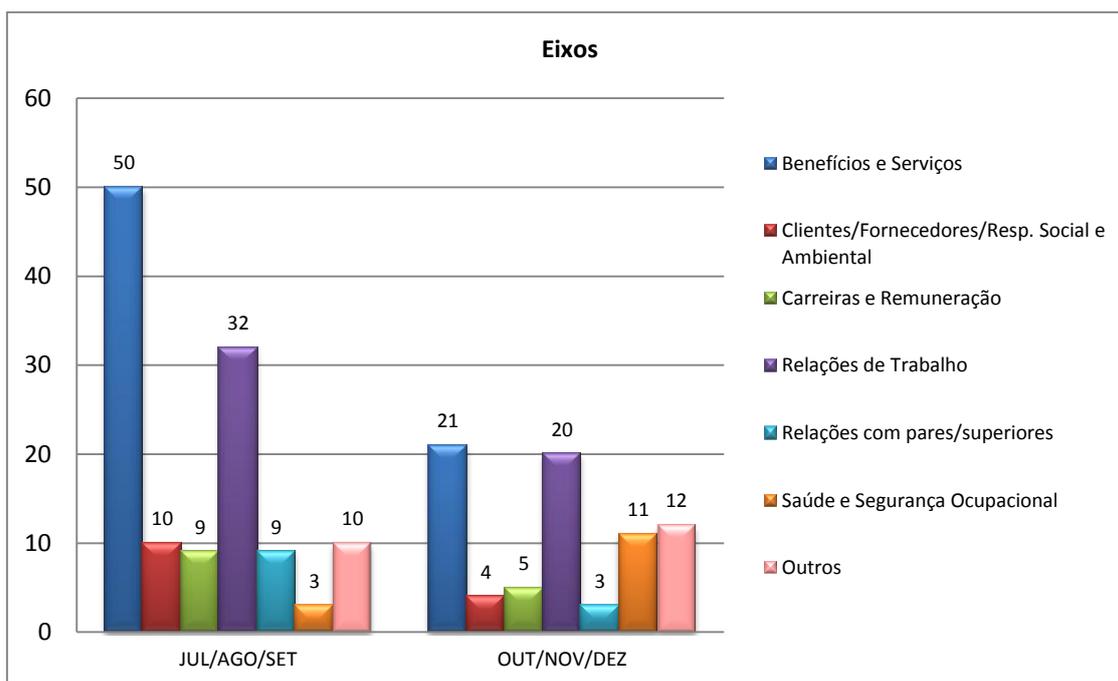
**Gráfico 15. Eixos**



**Gráfico 16. Total por Eixos**



**Gráfico 17. Comparativo com Trimestre Anterior - Eixos**



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

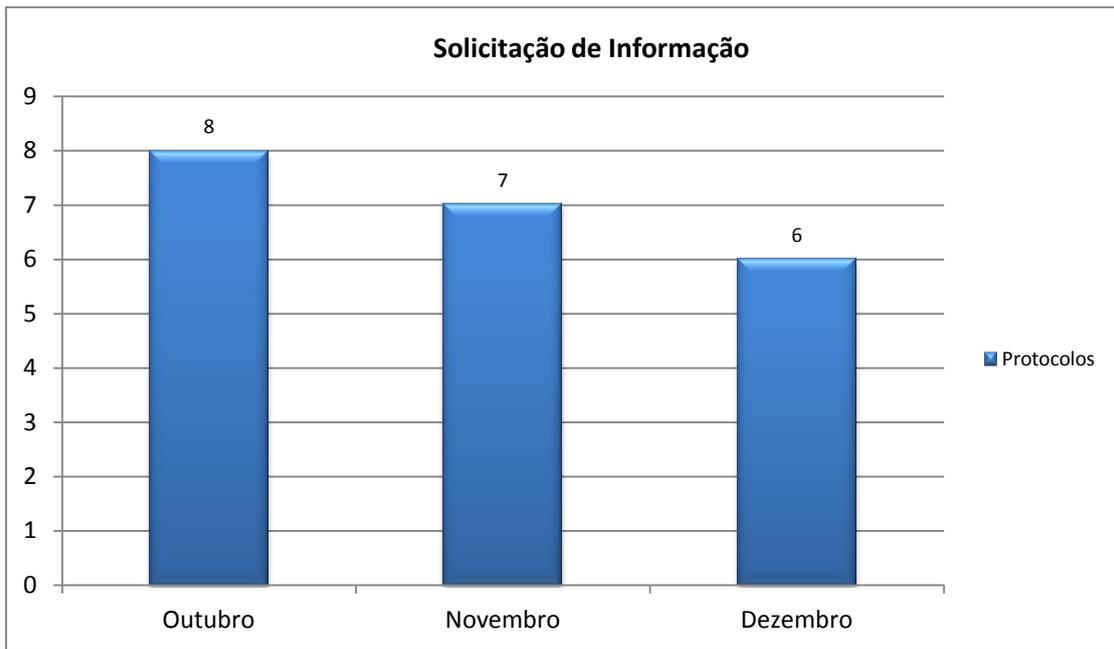
O SIC foi criado para efetivar a transparência pública das informações da CMB através do atendimento aos cidadãos.

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**

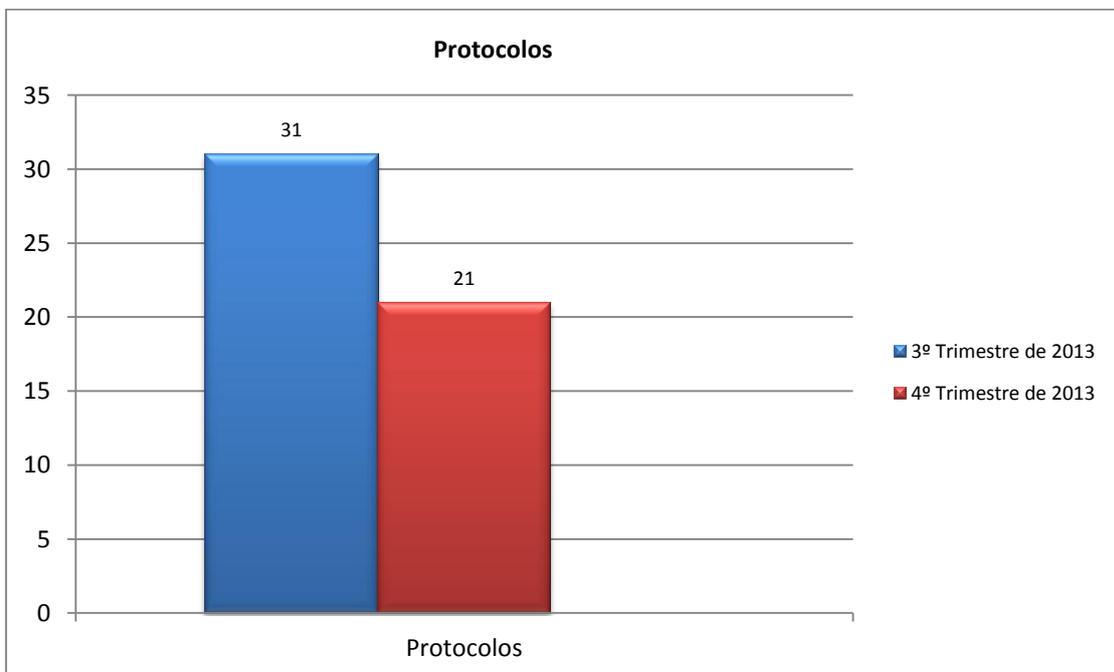
Serão apresentadas as estatísticas das solicitações de informações pelos cidadãos da seguinte forma: quantidade de solicitações; movimentação das solicitações e formas de recebimento da resposta.

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



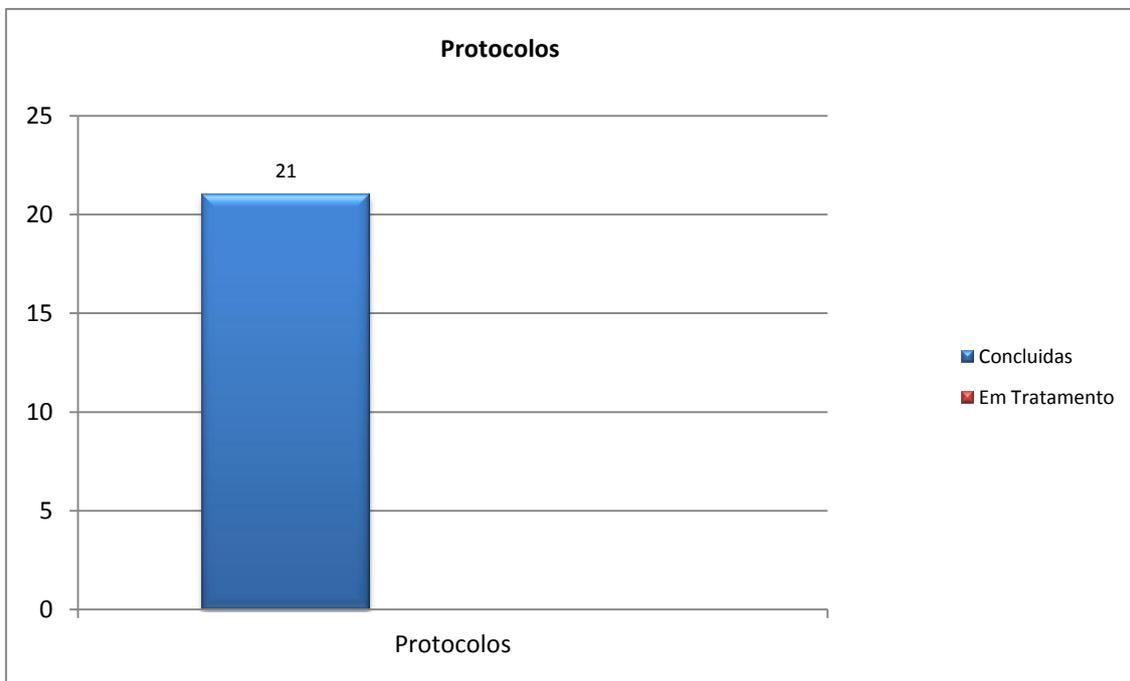
No 4º Trimestre de 2013, o SIC recebeu 21 pedidos de informação. Desse total de pedidos, 16 foram concedidos, 01 foi parcialmente concedido, 01 negado e 03 são informações inexistentes.

**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