



OUVIDORIA

Relatório Trimestral Sintético

¹Abril/Maio/Junho

2014

Ouvidor: Aloysio Telles de Moraes Netto

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, André Gallózio 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 65 manifestações recebidas no 2º trimestre de 2014 e registradas pelo serviço de atendimento de demandas 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 2014).

Gráfico 1. Manifestações por Quantidade

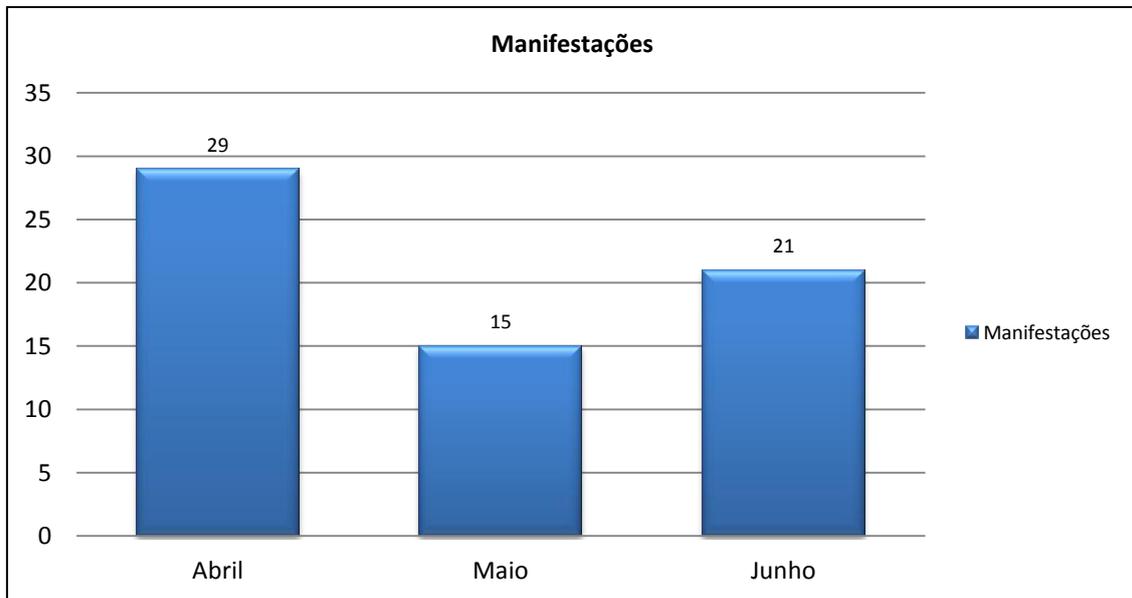


Gráfico 2. Comparativo com Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações

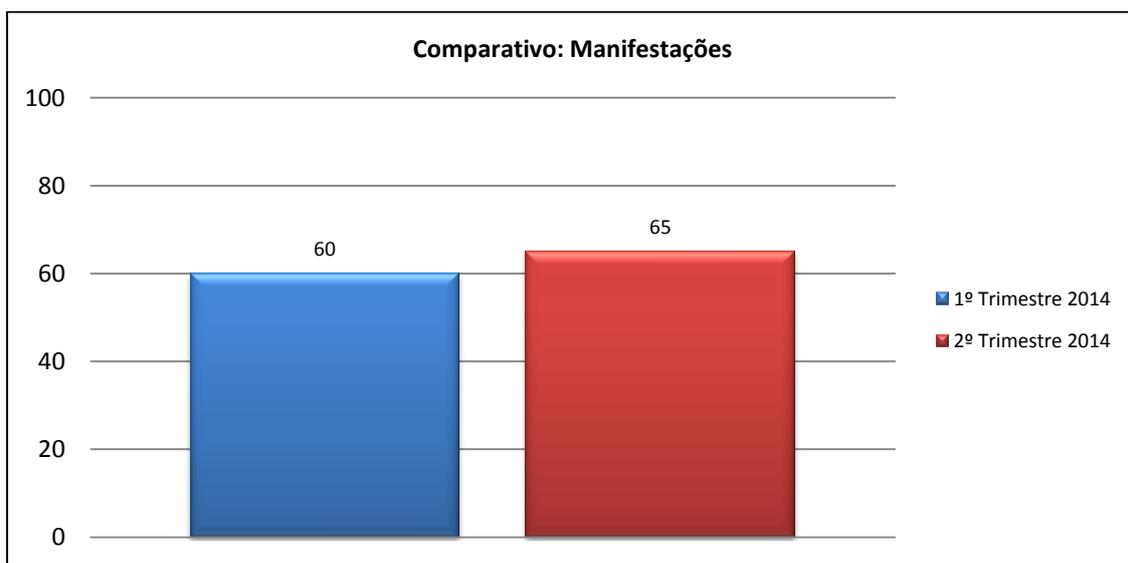


Gráfico 3. Demandas por origem

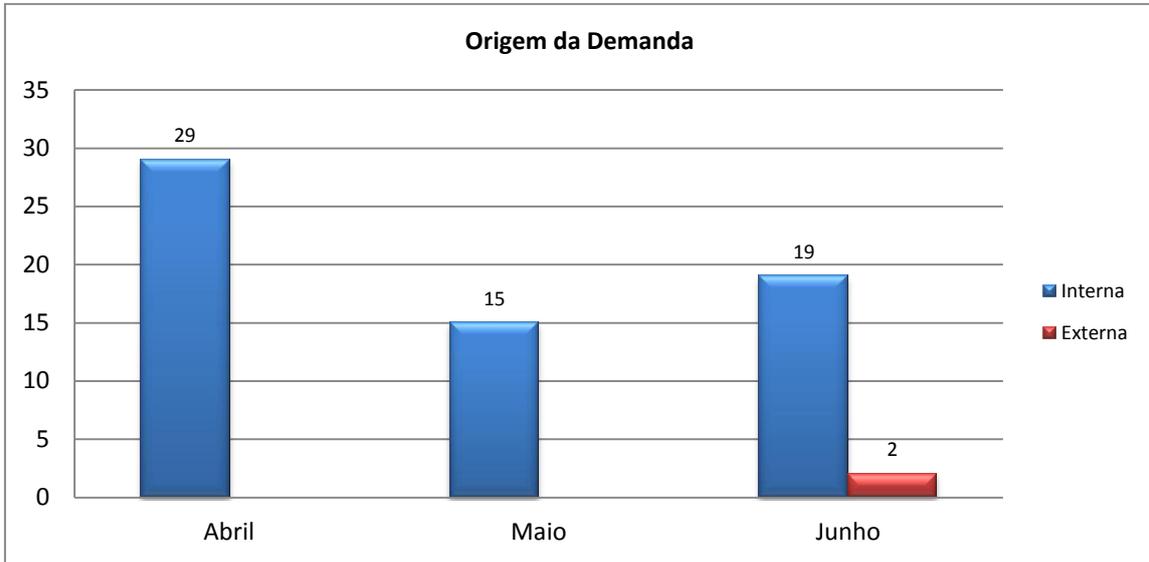


Gráfico 4. Total por Origem

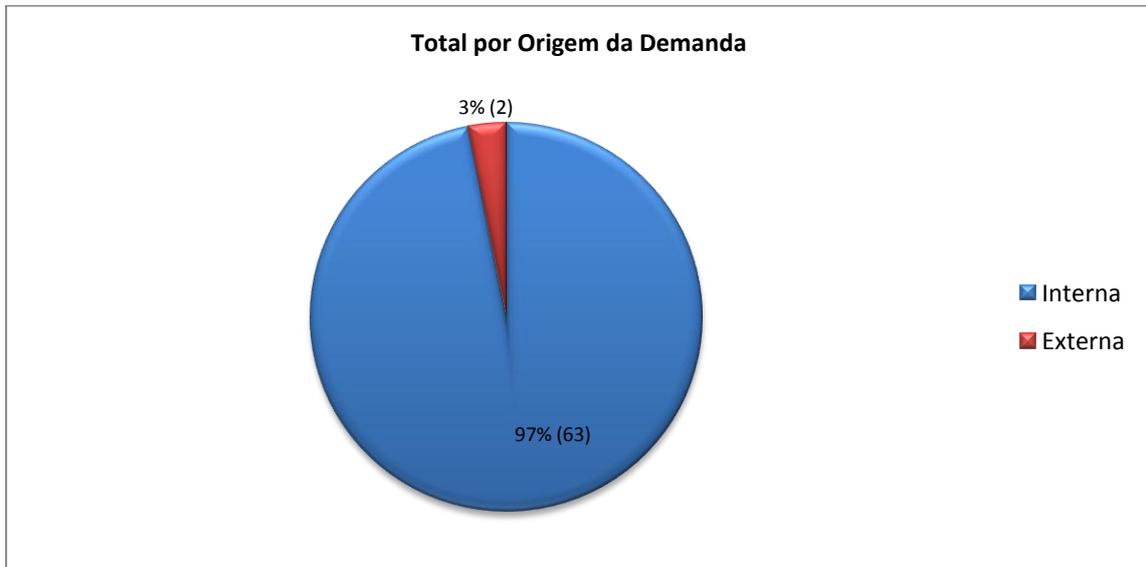
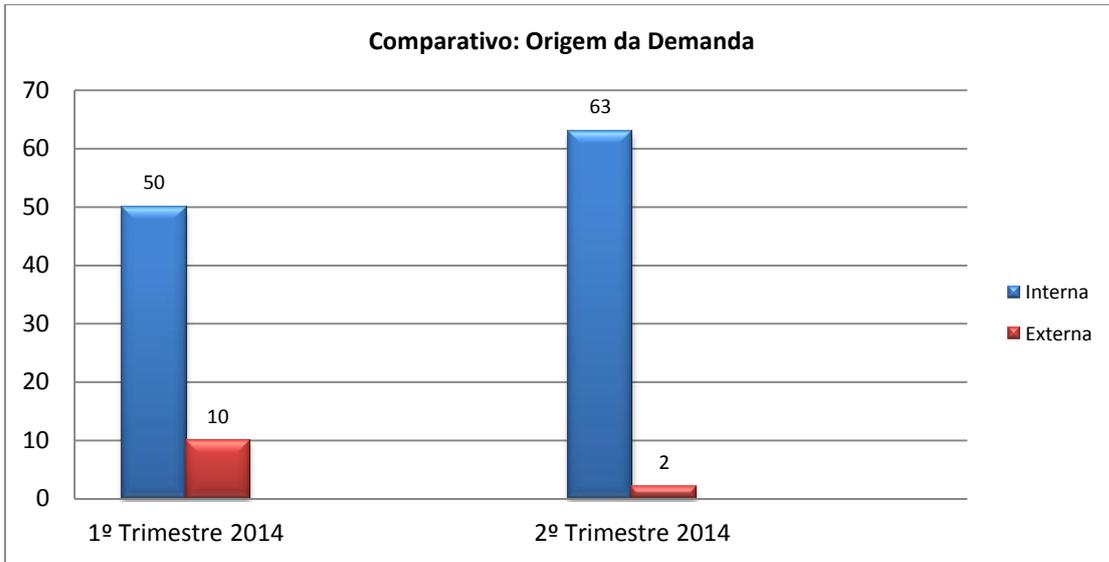


Gráfico 5. Comparativo com Trimestre Anterior - Origem da Demanda



Quanto à origem das demandas encaminhadas à Ouvidoria da CMB, observa-se a prevalência de registros do público interno. Os registros externos totalizaram apenas 3% das demandas tratadas pela Ouvidoria.

Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação

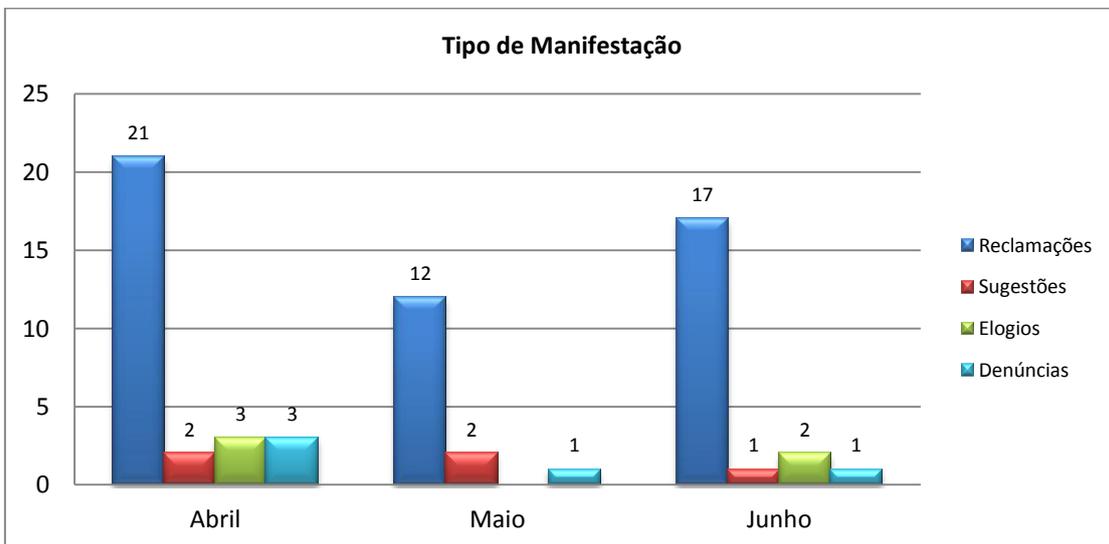
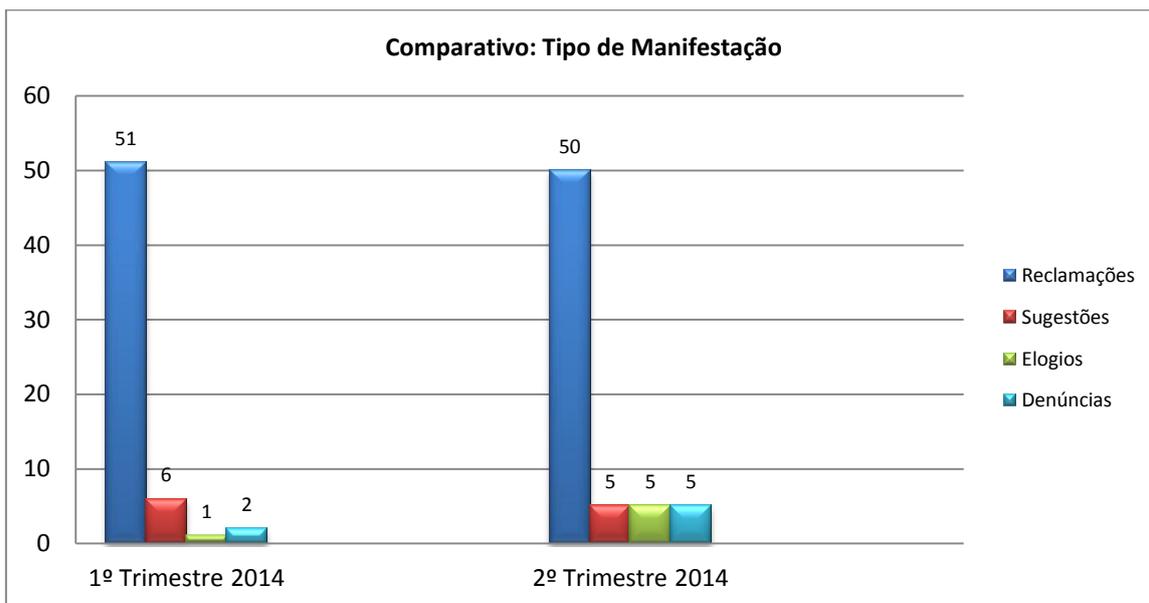


Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação



Gráfico 8. Comparativo com Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação



Neste 2º trimestre de 2014, as reclamações continuam sendo o tipo de registro predominante. Somadas, as outras formas de registros totalizaram 24% das demandas tratadas.

Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato

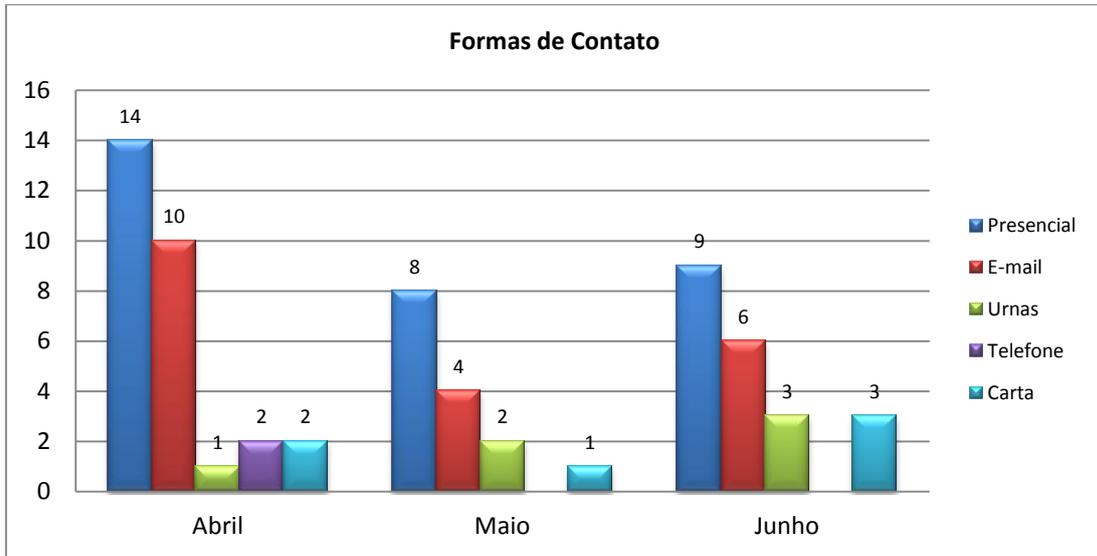


Gráfico 10. Total por Formas de Contato

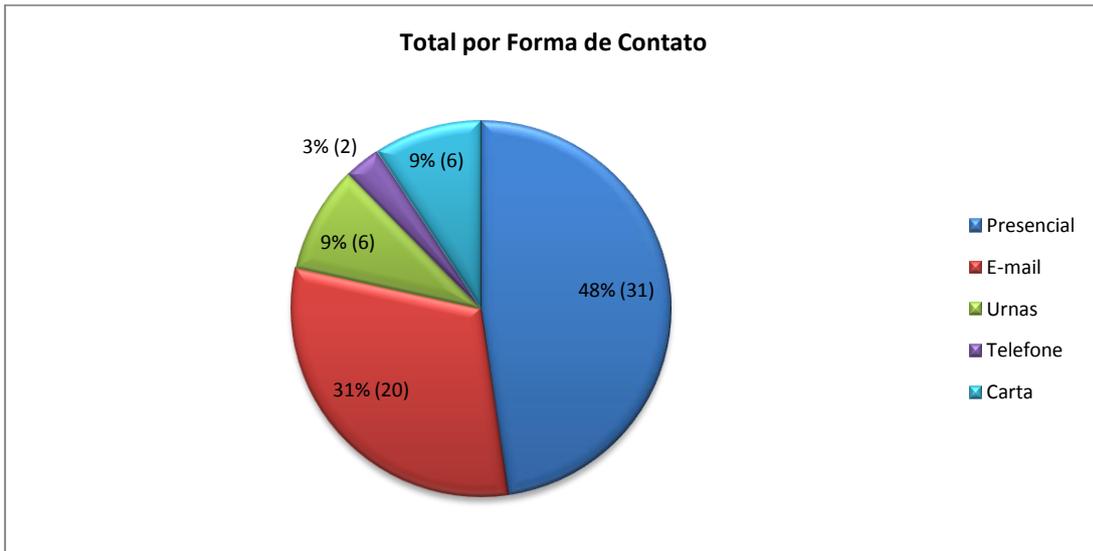
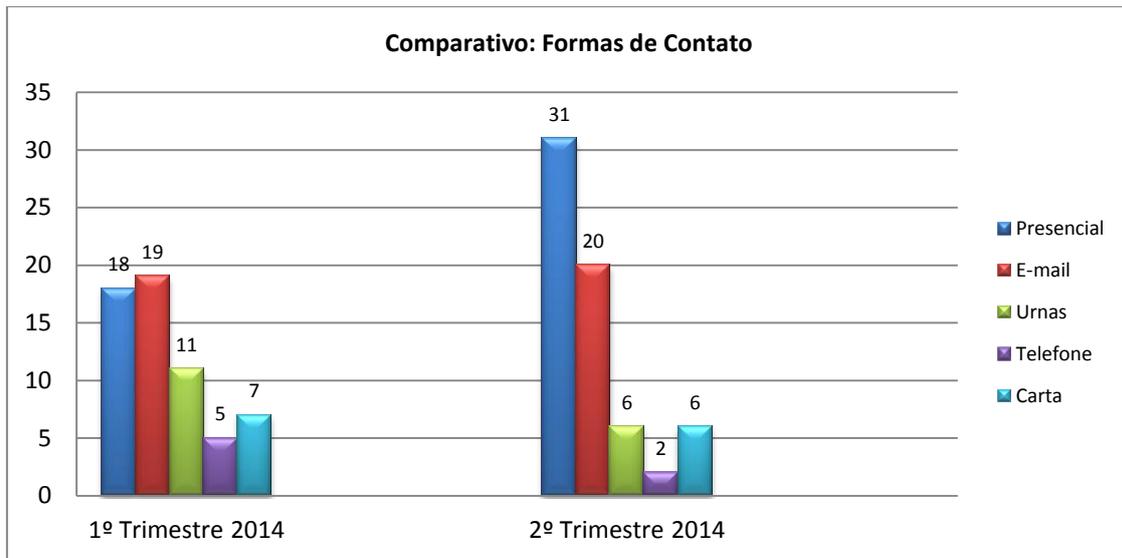


Gráfico 11. Comparativo com Trimestre Anterior: Formas de Contato



A manifestação presencial, considerada a mais eficiente pela Ouvidoria, voltou a ser a forma de contato mais utilizada nos registros.

Gráfico 12. Demandas por Movimentação

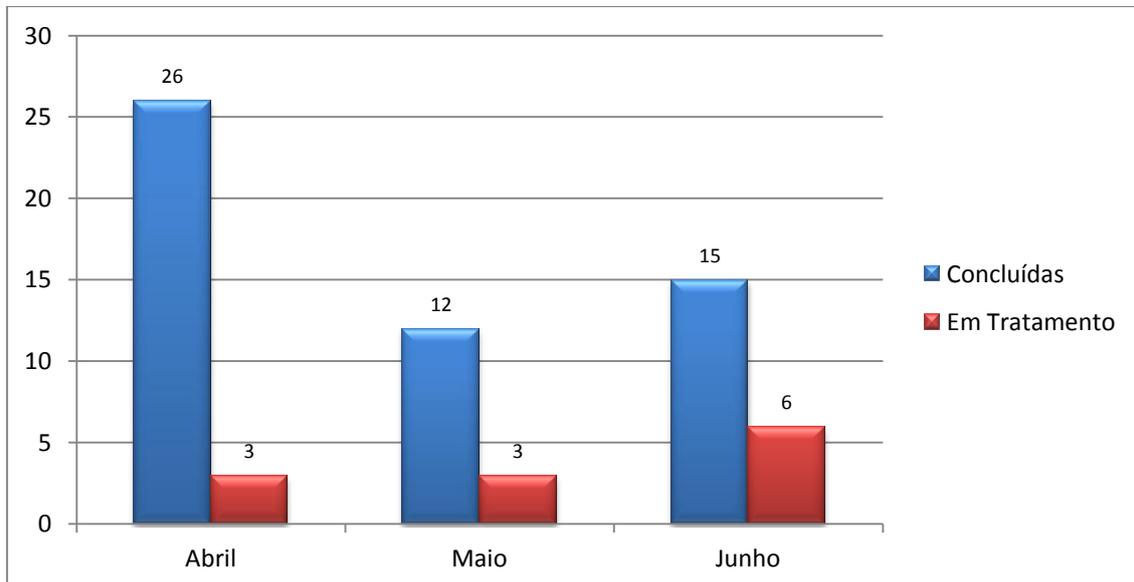


Gráfico 13. Total por Movimentação

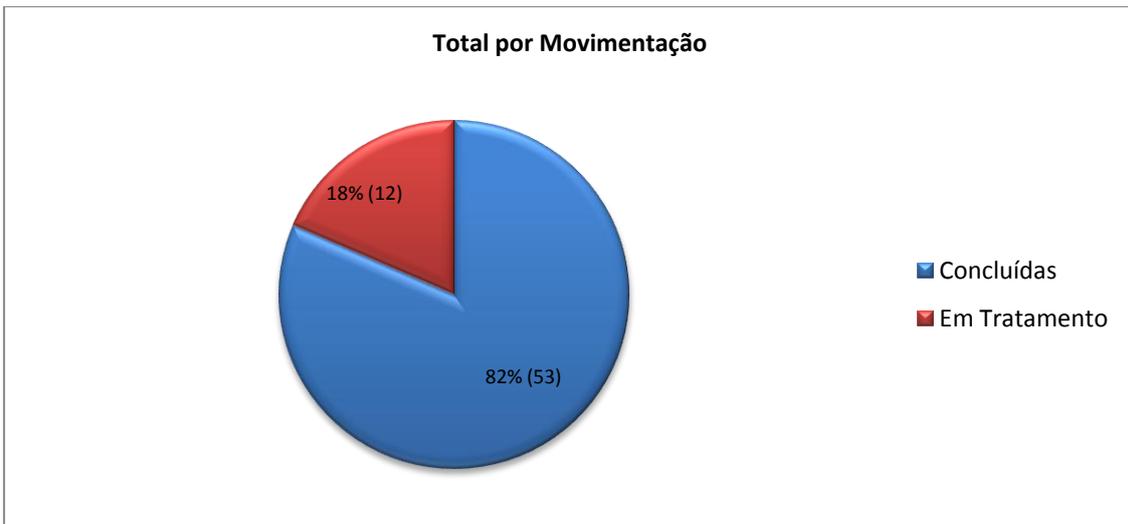
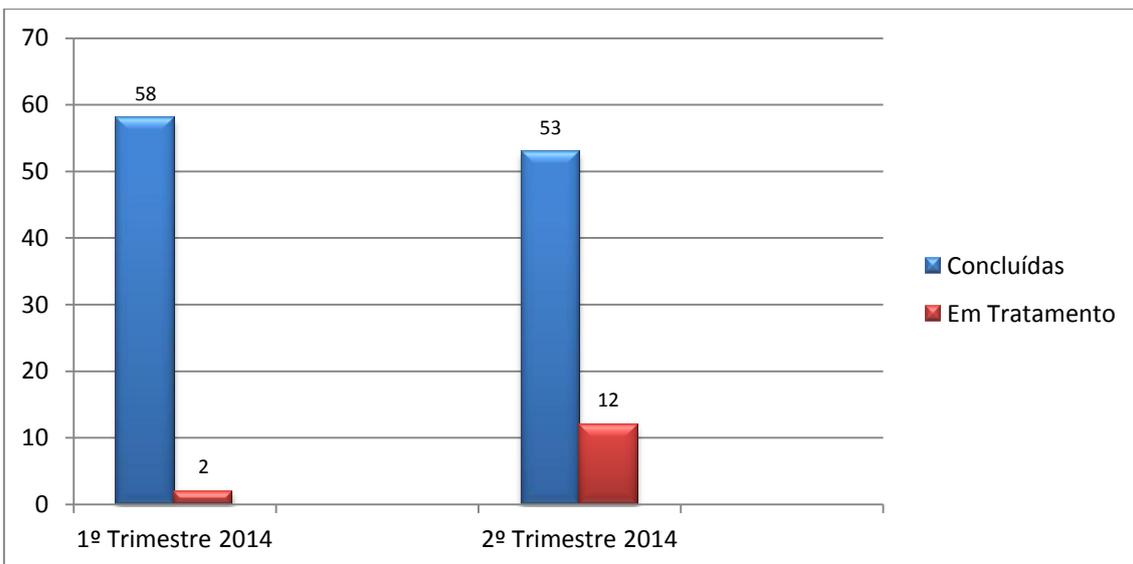


Gráfico 14. Comparativo com Trimestre Anterior: Movimentação



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.

Em seu último relatório a Ouvidoria reviu a nomenclatura de dois eixos, com a finalidade de melhorar a classificação dos registros das manifestações registradas. Esta revisão já surtiu efeito importante com a redução das demandas classificadas no eixo **Outros**.

Gráfico 15. Eixos

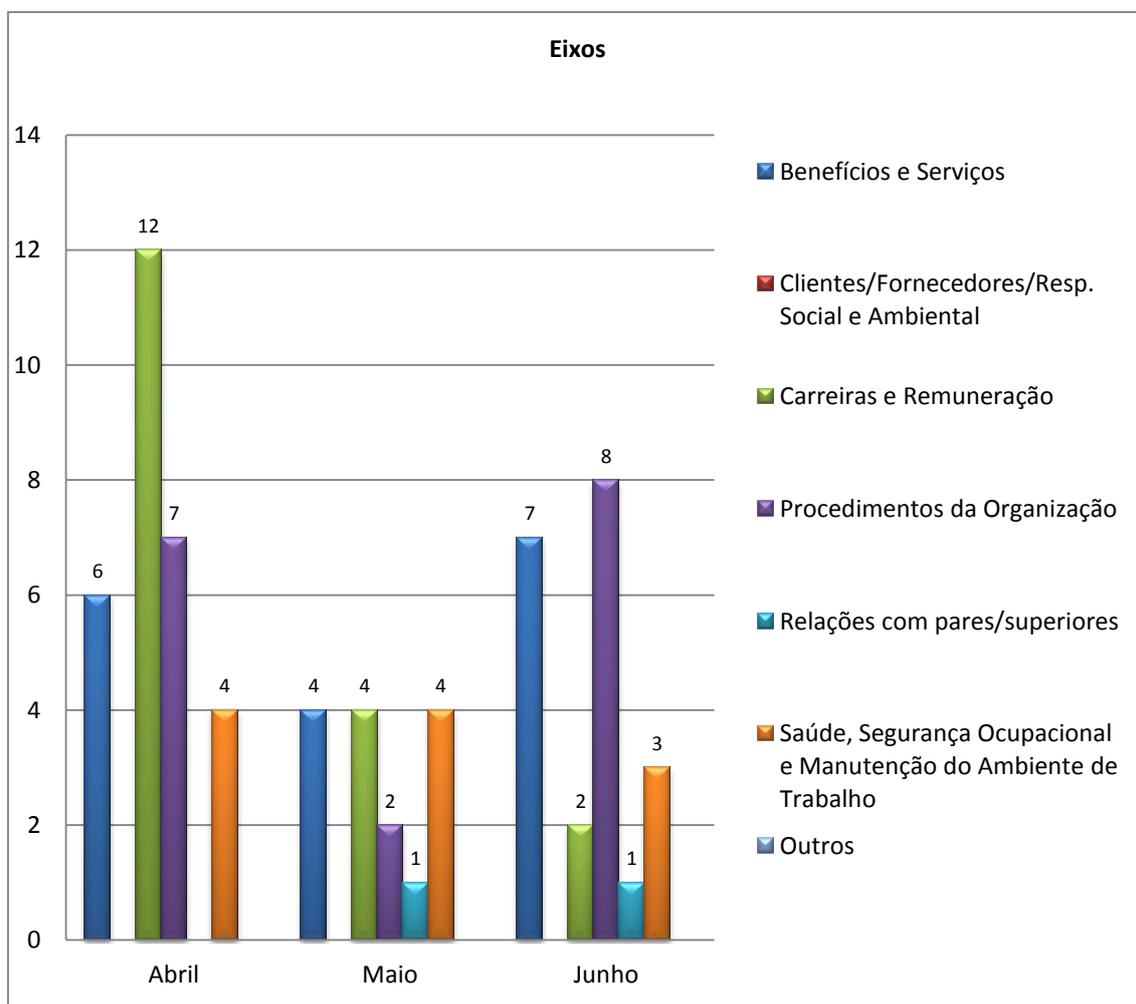


Gráfico 16. Total por Eixos

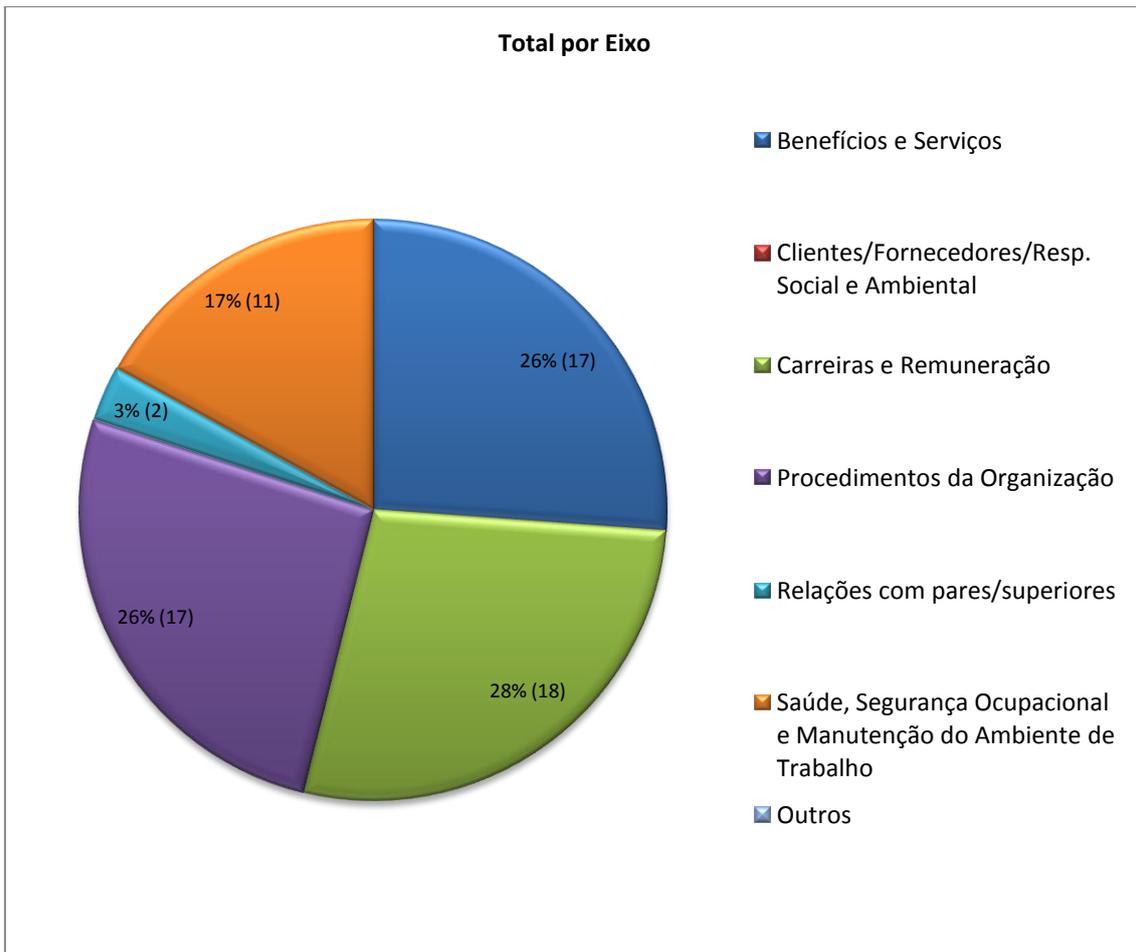
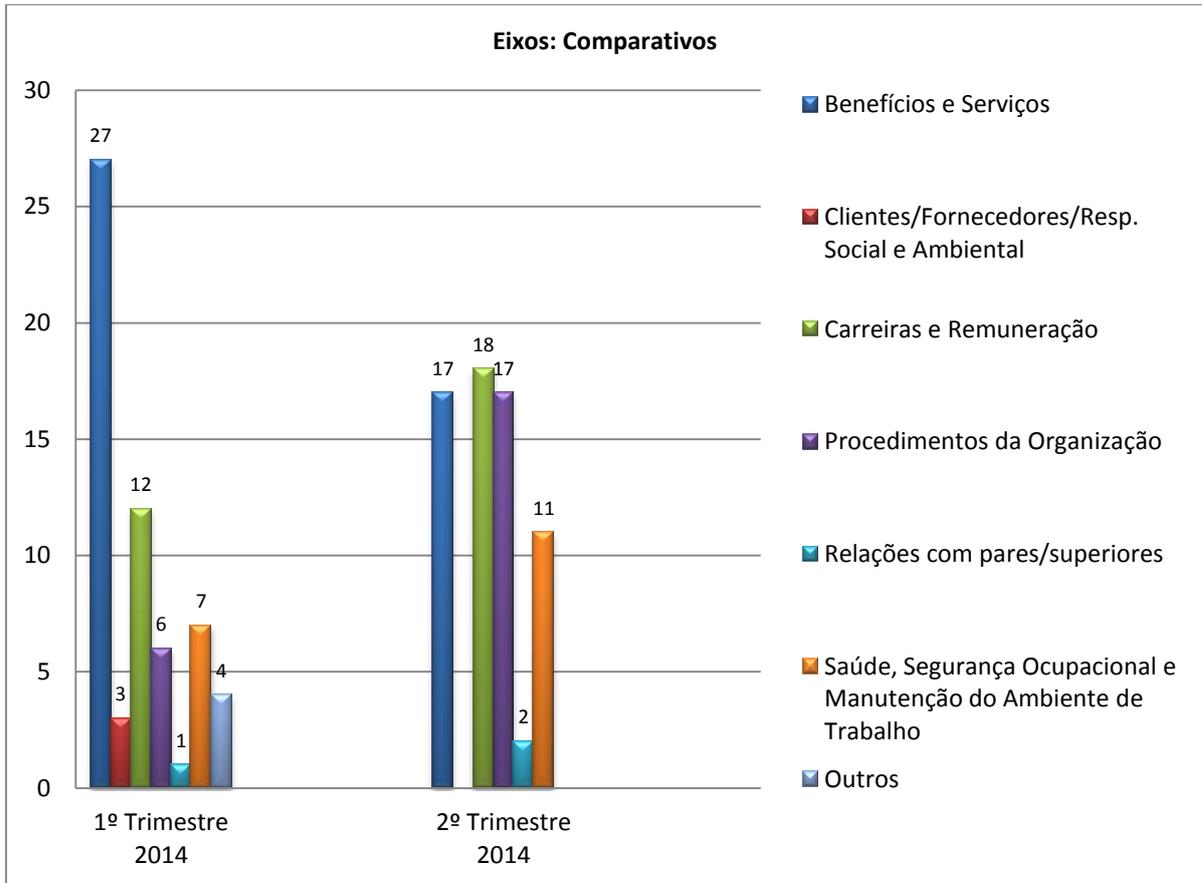


Gráfico 17. Comparativo com Trimestre Anterior - Eixos



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. Será apresentada, ainda, estatística comparativa com o trimestre anterior (1º trimestre de 2014).

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

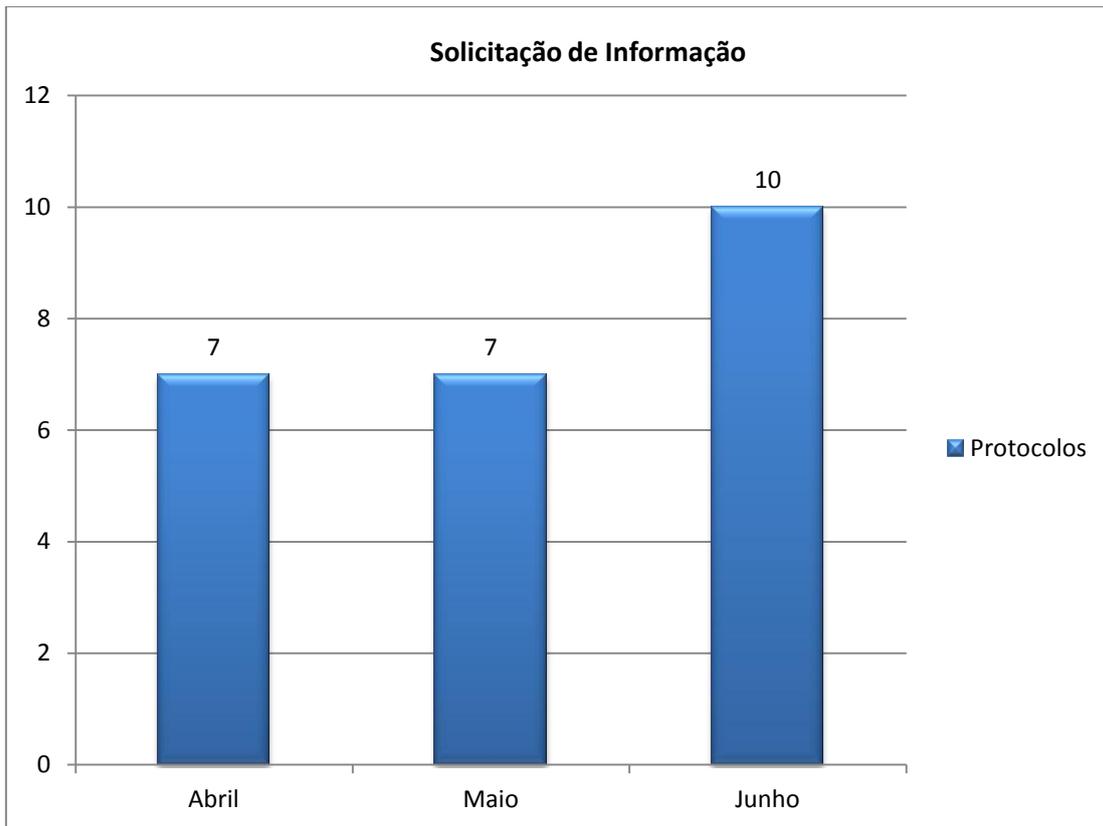
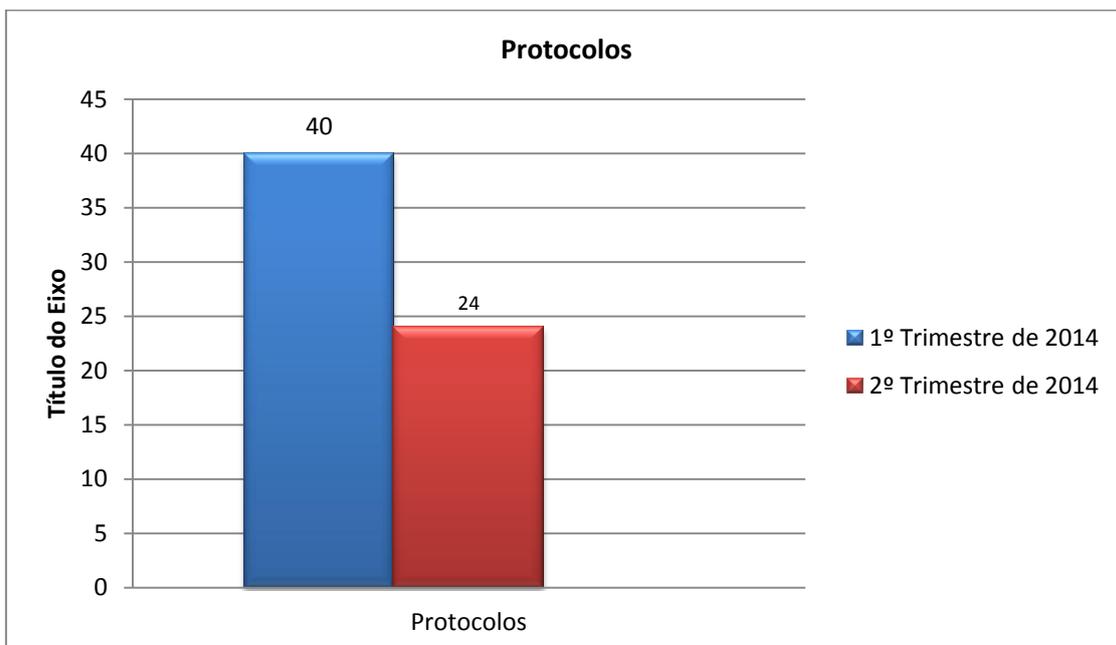


Gráfico 19. Comparativo com Trimestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC



Os pedidos de informação registrados no 2º trimestre de 2014 foram respondidos no período designado para análise, com tempo médio de resposta ao cidadão de aproximadamente 05 dias úteis. Cabe ressaltar que os dados ainda em tramitação estão respeitando o prazo estabelecido pela Lei 12.527/2011, e foram levantados em 10/07/2014.

Gráfico 20. Demanda por Movimentação

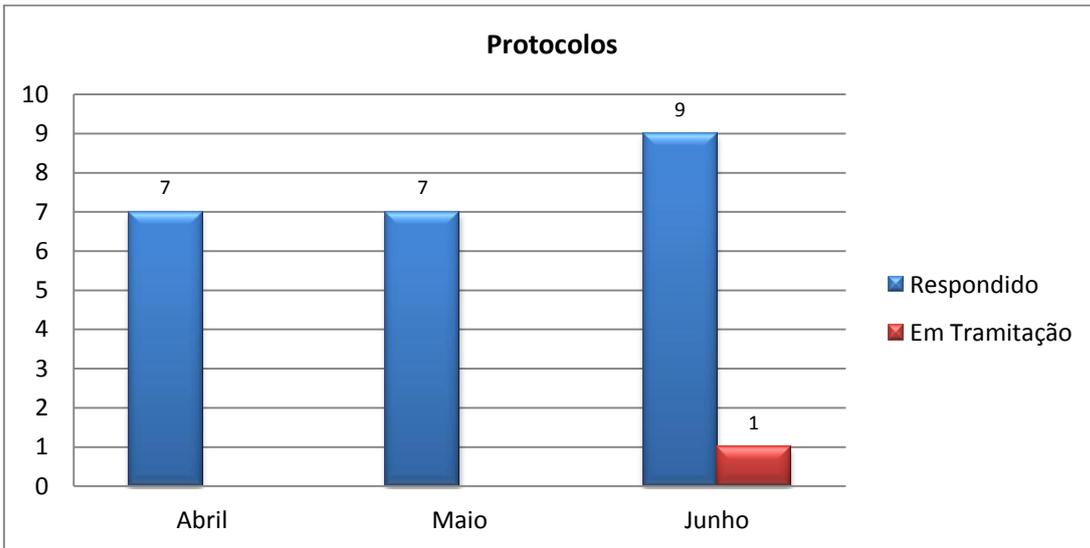
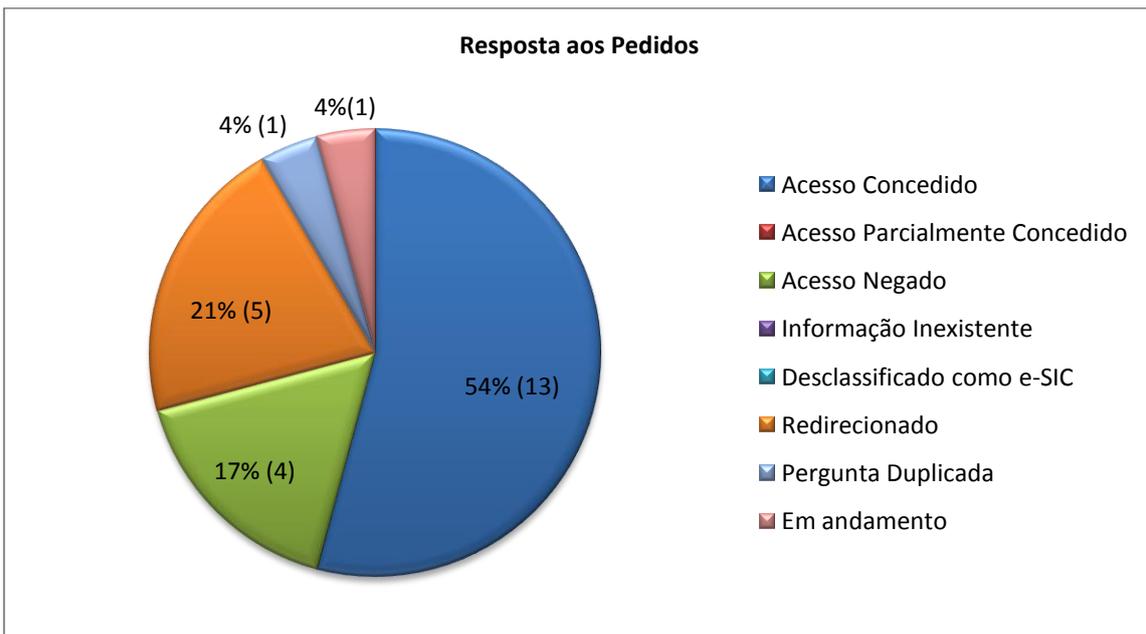


Gráfico 21. Resposta aos Pedidos de Informação ²



² Dados apurados em 10/07/14

5. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 645 mensagens no trimestre. Em abril, foram recebidas 209 mensagens, em maio 253 e 183 em junho.

Gráfico 22. Temas mais Abordados

Temas mais Abordados	
Assunto	Total (Jan/Fev/Mar)
Carteira ANAC	155
Passaporte	69
Cédulas e Moedas do Real	55
Concurso Público	51
Cédulas e Moedas Antigas	49
Visita à CMB	45
Programa Jovem Aprendiz	30
Estágio na CMB	28