



# Ouvidoria da CMB

**RELATÓRIO TRIMESTRAL – 2014<sup>1</sup>**

**Julho/Agosto/Setembro**

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: Celso Sato e Elizabeth Juliano

Assistente Técnico-Administrativo: Felipe Lyrio

---

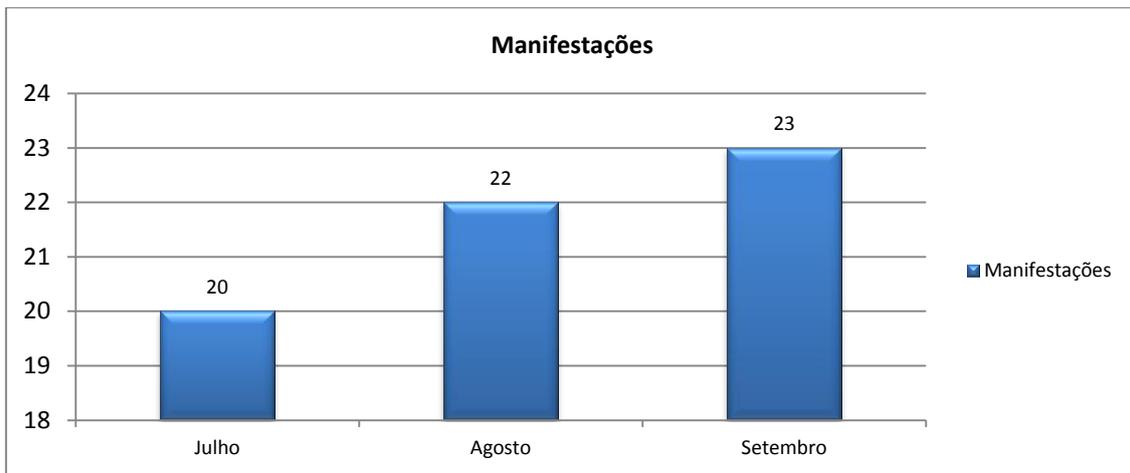
<sup>1</sup> Está é a versão sumária do Relatório trimestral de Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil. Caso deseje a versão completa, favor solicite através do endereço: [ouvidoria@cmb.gov.br](mailto:ouvidoria@cmb.gov.br)

### 1. Demonstrativo Trimestral

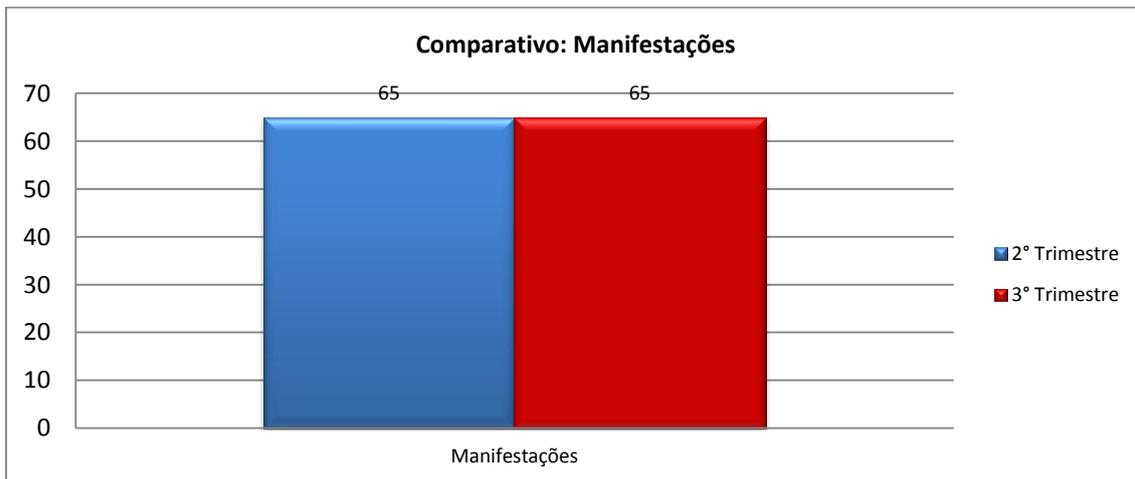
Neste capítulo serão apresentadas estatísticas das 65 manifestações recebidas no 3º trimestre de 2014 e registradas pelo serviço de atendimento de demandas do público interno e externo, da seguinte maneira: quantidade de manifestações; origem; tipo de manifestação; formas de contato; movimentação das demandas e órgão acionado.

Serão apresentadas estatísticas comparativas com o trimestre anterior (2º trimestre de 2014).

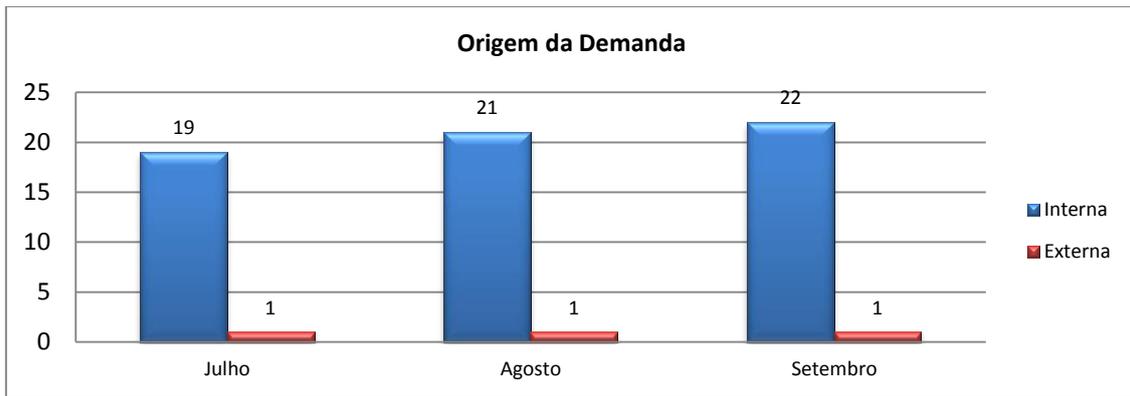
**Gráfico 1. Manifestações por Quantidade**



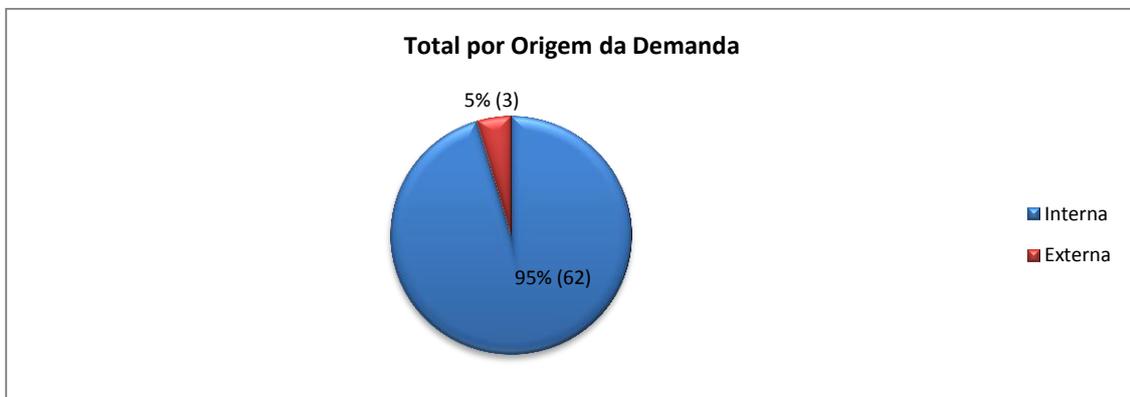
**Gráfico 2. Comparativo com Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações**



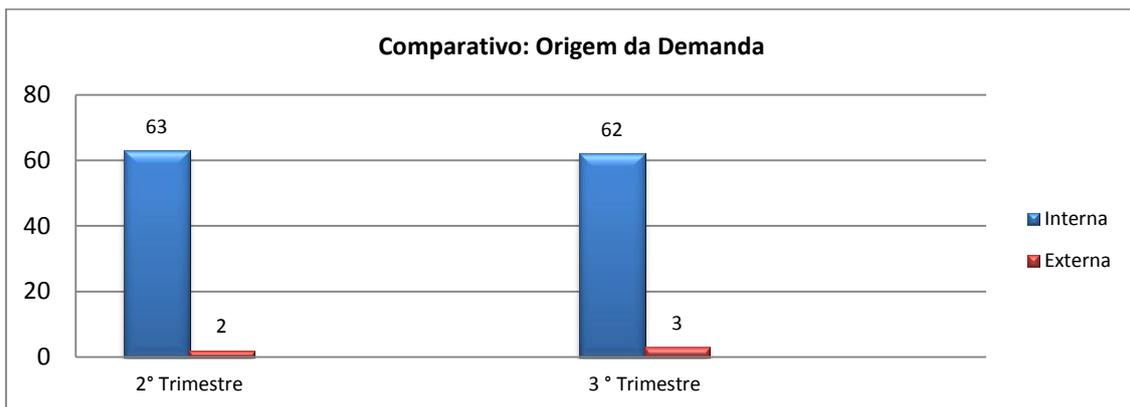
**Gráfico 3. Demandas por origem**



**Gráfico 4. Total por Origem**

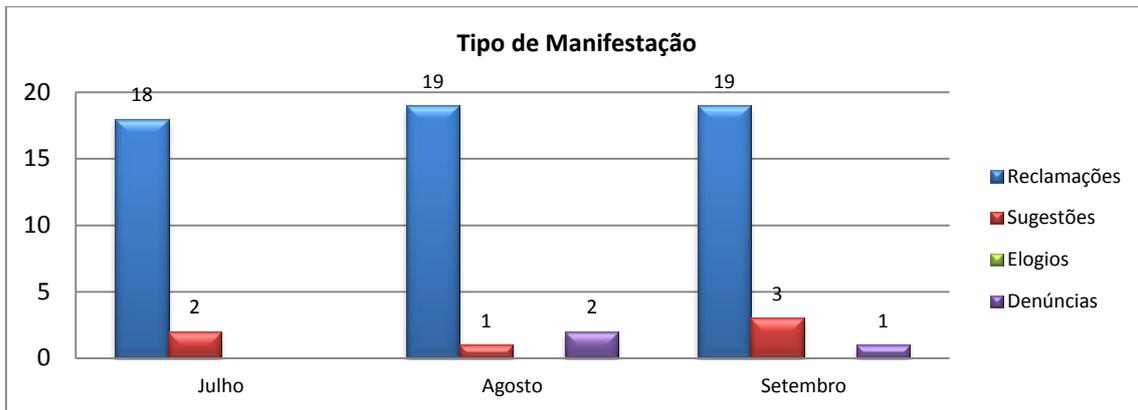


**Gráfico 5. Comparativo com Trimestre Anterior - Origem da Demanda**

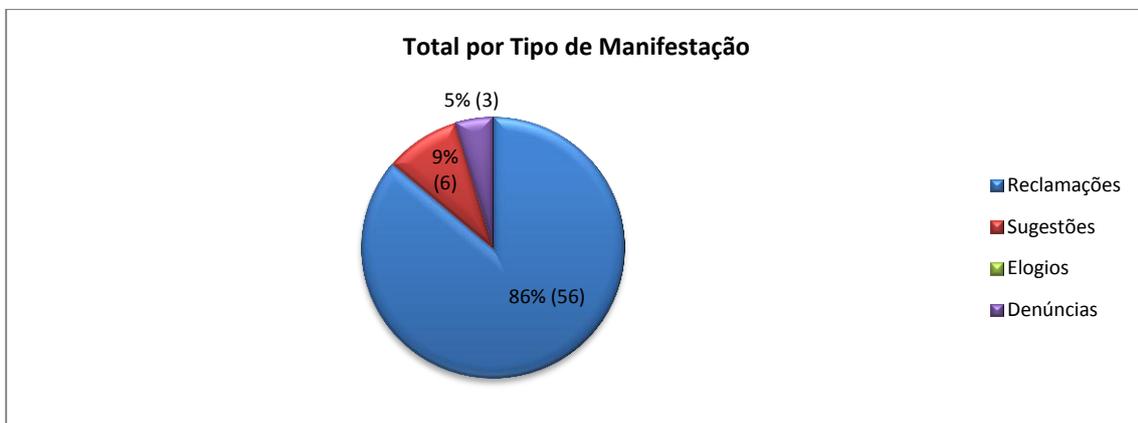


Quanto à origem das demandas recebidas, apenas 5% são demandas externas à empresa.

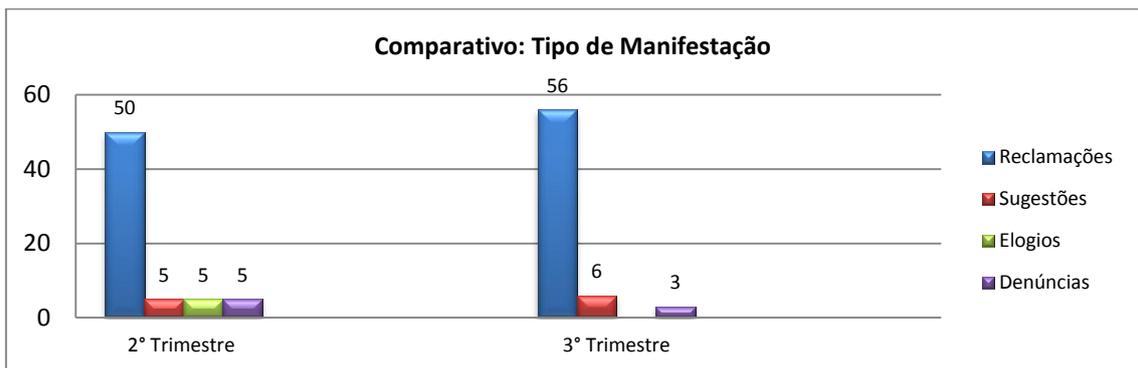
**Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação**



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



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



A maior parte das demandas atendidas neste trimestre foi classificada como reclamação, mantendo um cenário similar ao 2º trimestre.

Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato

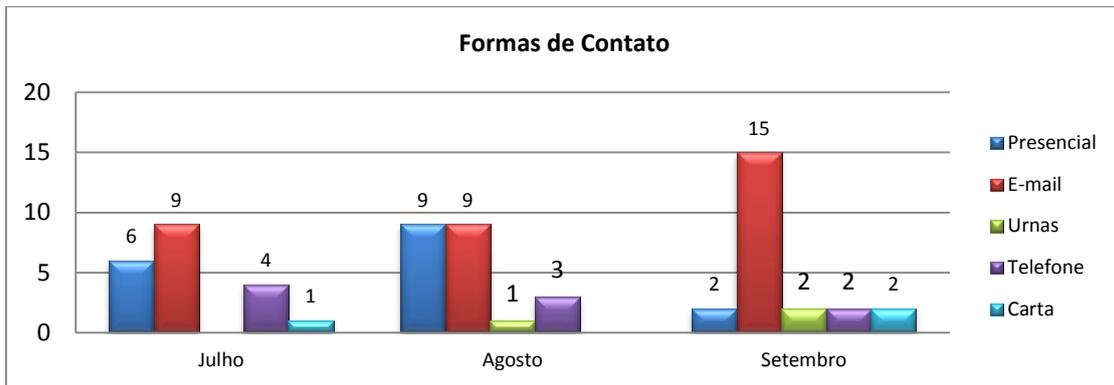


Gráfico 10. Total por Formas de Contato

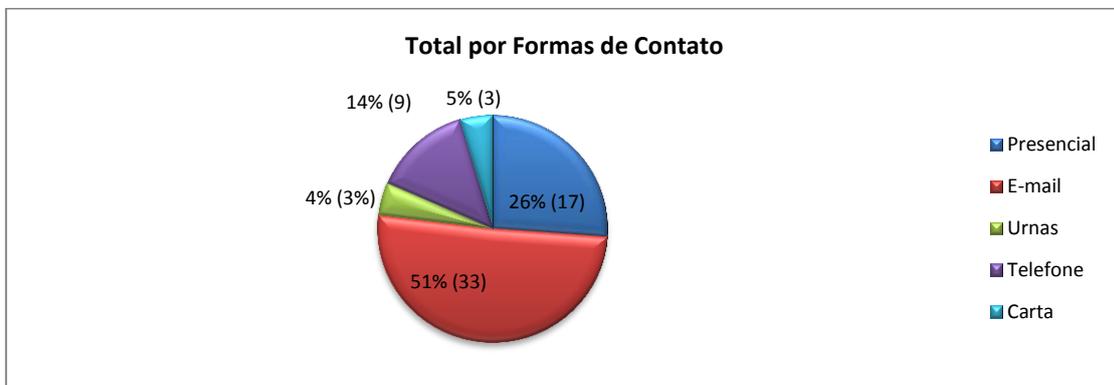
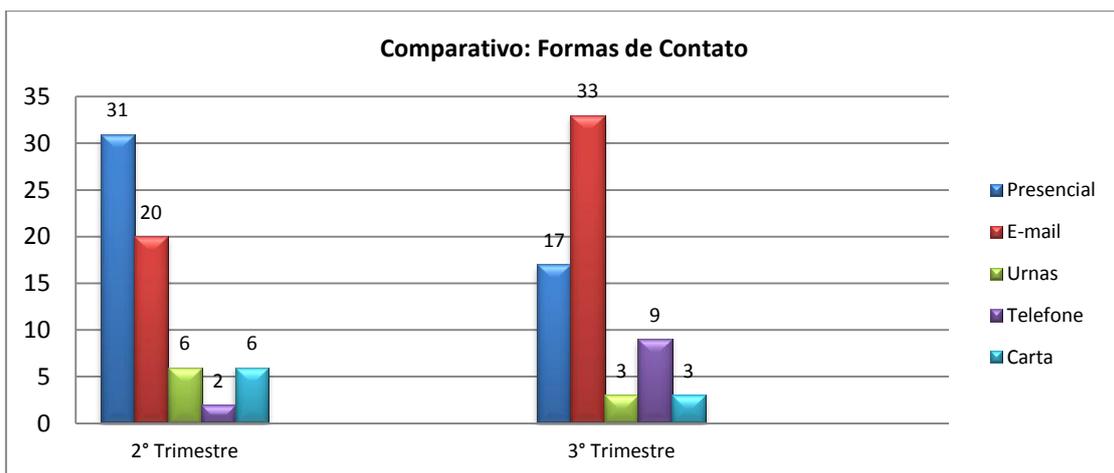
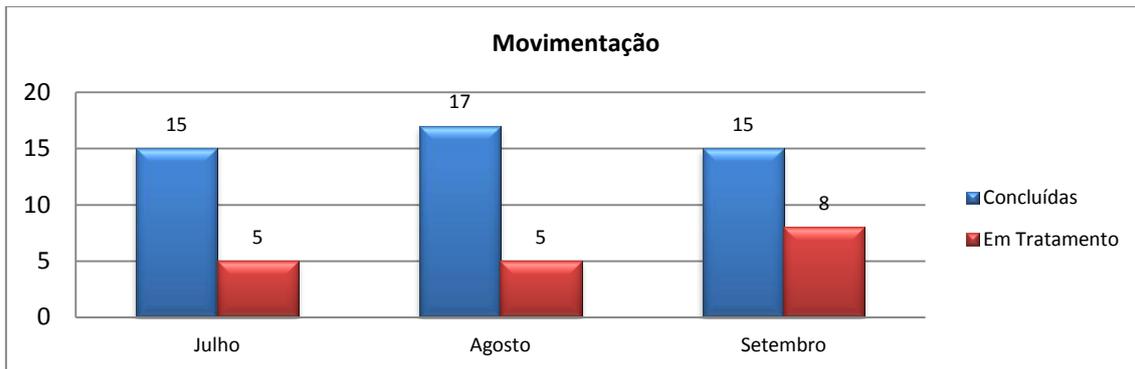


Gráfico 11. Comparativo com Trimestre Anterior: Formas de Contato

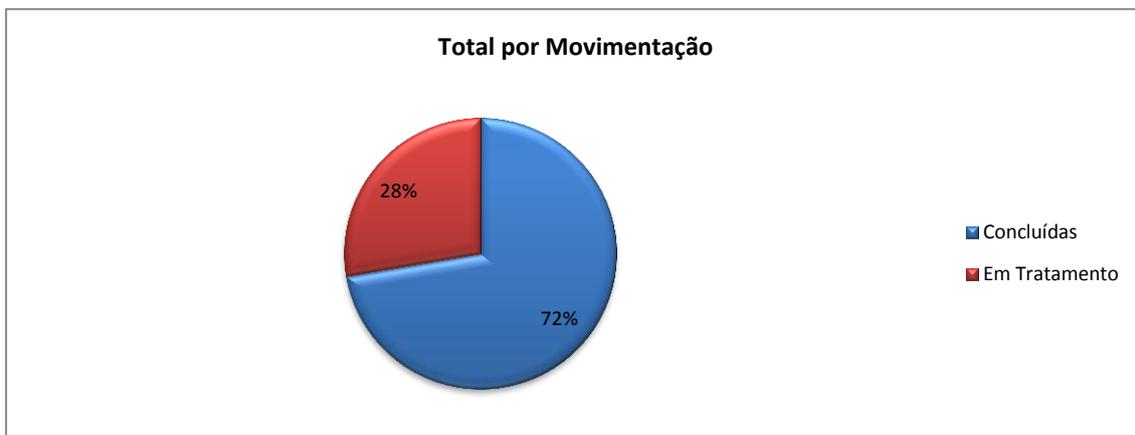


Neste trimestre observa-se uma redução no número de registros presenciais. Do total de manifestações recebidas, 51% foram registradas através do e-mail da Ouvidoria.

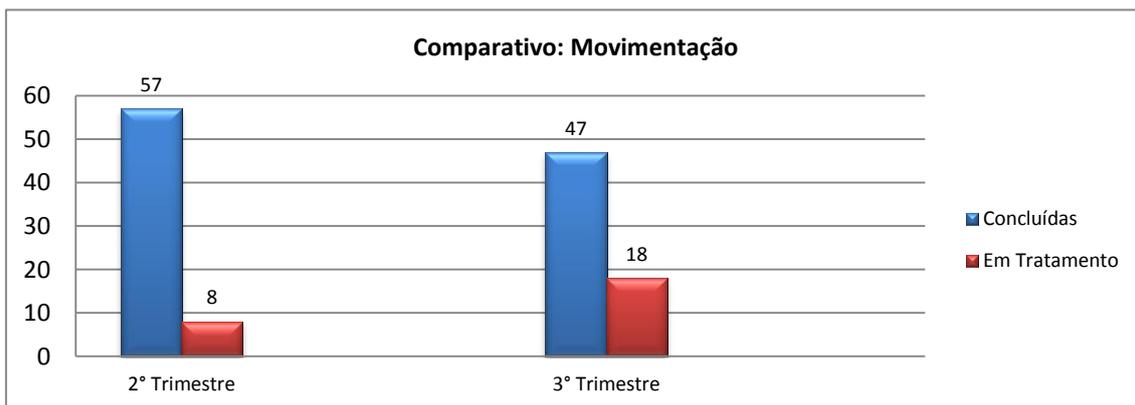
**Gráfico 12. Demandas por Movimentação**



**Gráfico 13. Total por Movimentação<sup>2</sup>**



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

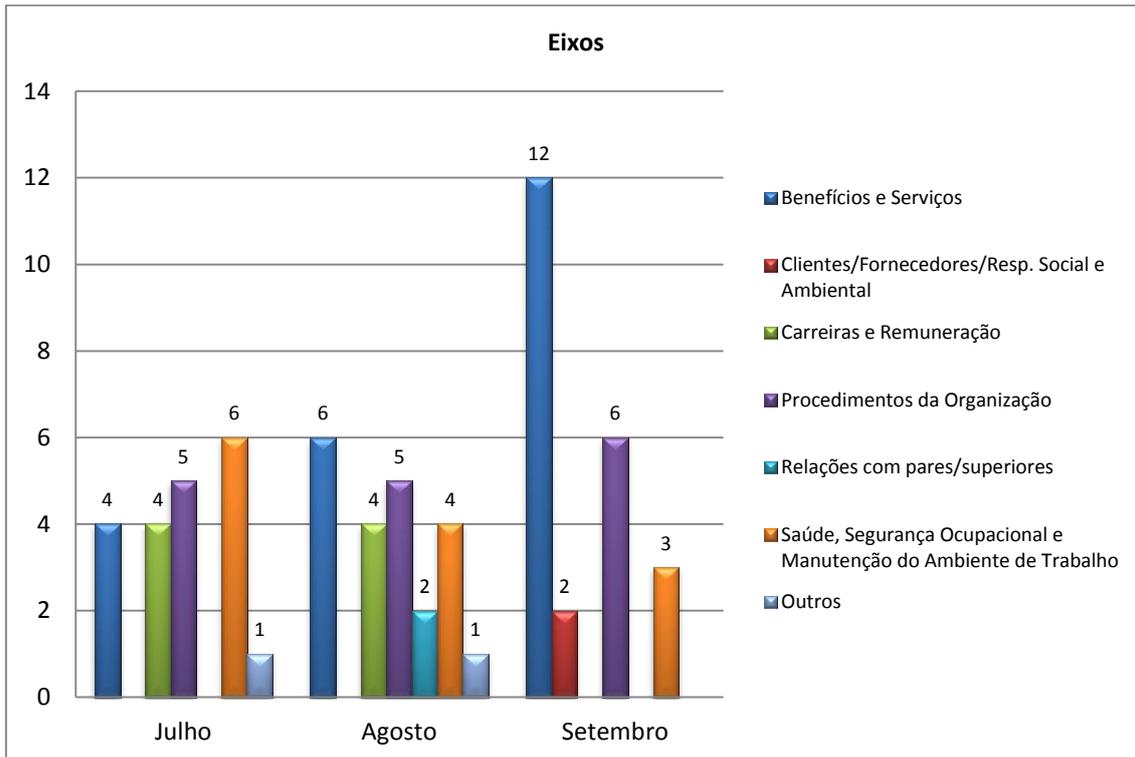


<sup>2</sup> Atualizado em 14/10/2014

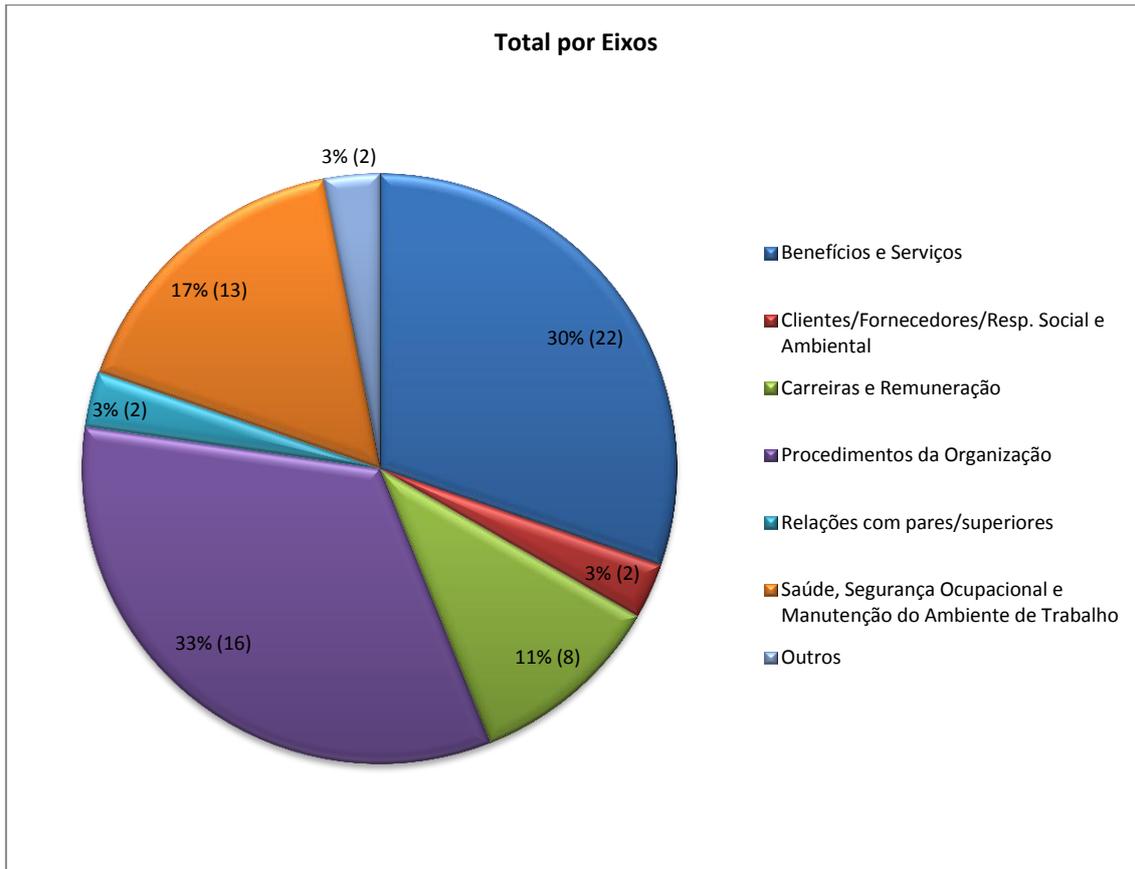
## 2. Análise das manifestações

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

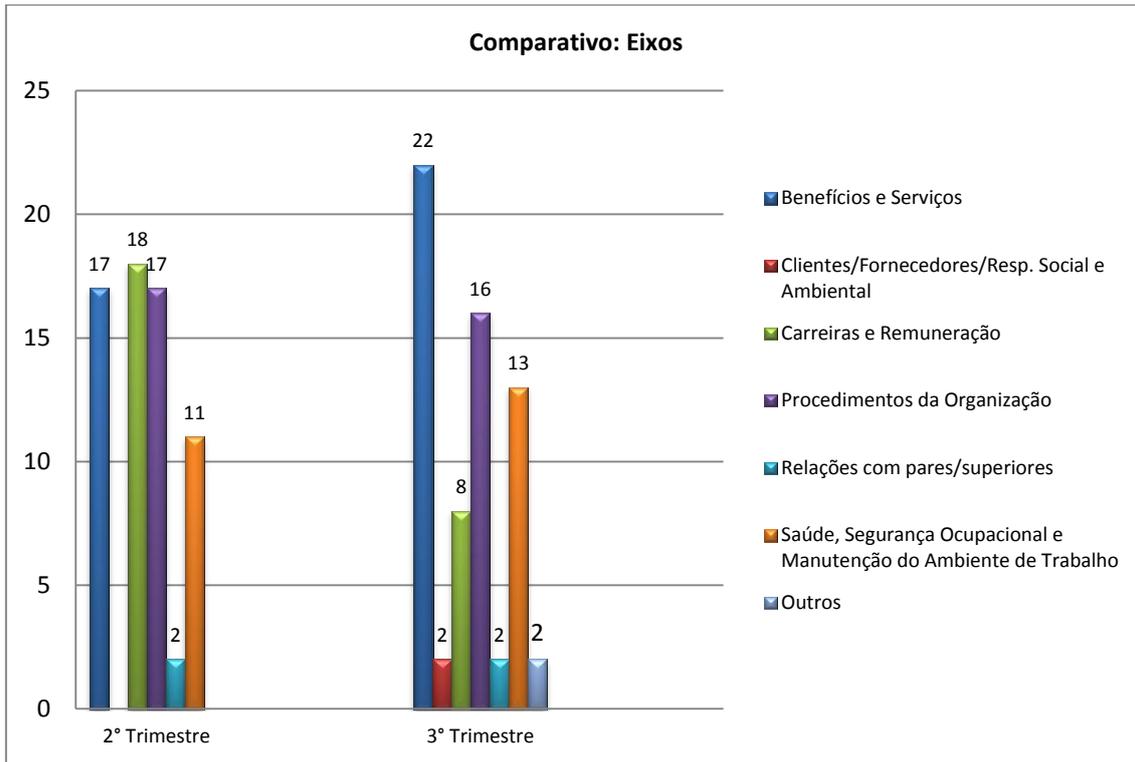
**Gráfico 15. Eixos**



**Gráfico 16. Total por Eixos**



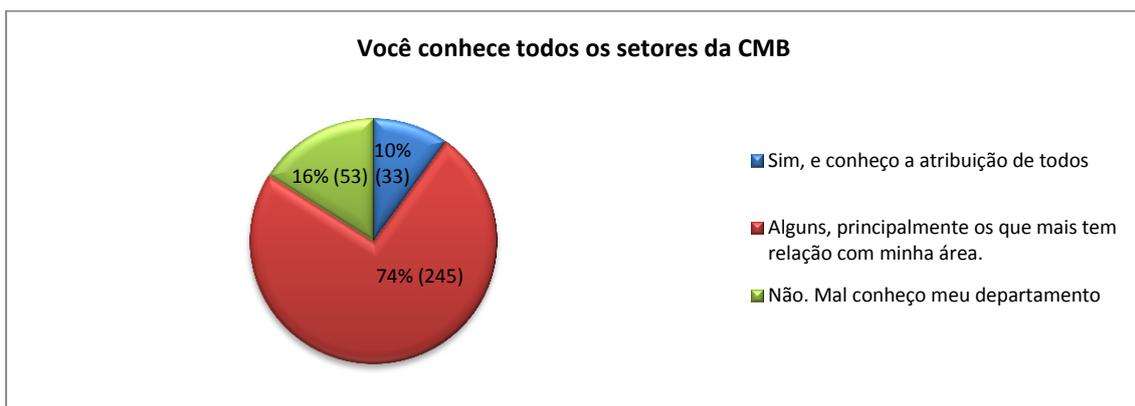
**Gráfico 17. Comparativo com Trimestre Anterior – Eixos**



### 3. Enquetes da Ouvidoria

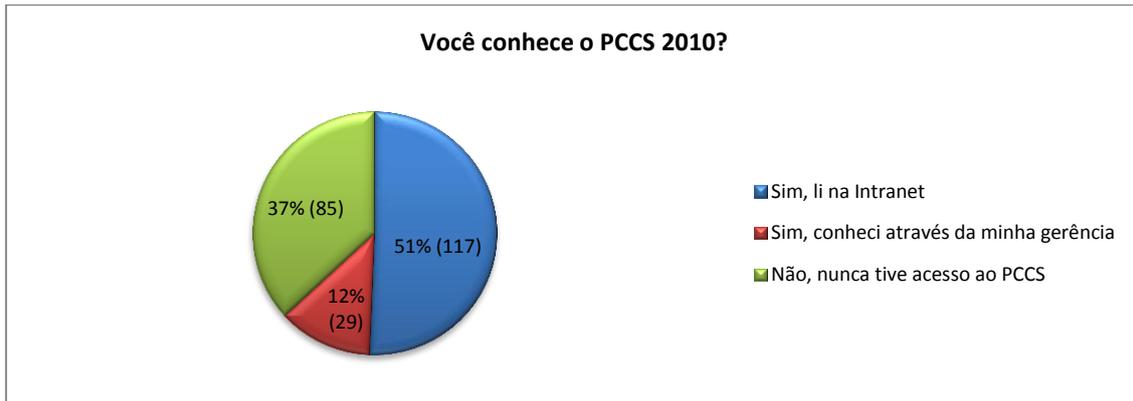
Lançamos no mês de Setembro as “Enquetes da Ouvidoria”, como parte do plano de metas pactuado com a Presidência da CMB. As enquetes são publicadas, quinzenalmente, na Intranet e objetivam explorar assuntos diversos e conhecer a opinião dos empregados.

#### Gráfico 18. Enquete 01/2014



Esta enquete foi aplicada entre os dias 01/09/2014 e 12/09/2014, contando com a participação de 331 empregados. O quantitativo de participantes corresponde a 11% do total de empregados.

#### Gráfico 19. Enquete 02/2014



Esta enquete foi aplicada entre os dias 15/09/2014 até 30/09/2014, contando com a participação de 231 empregados. O quantitativo de participantes corresponde a 7% do total de empregados.

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

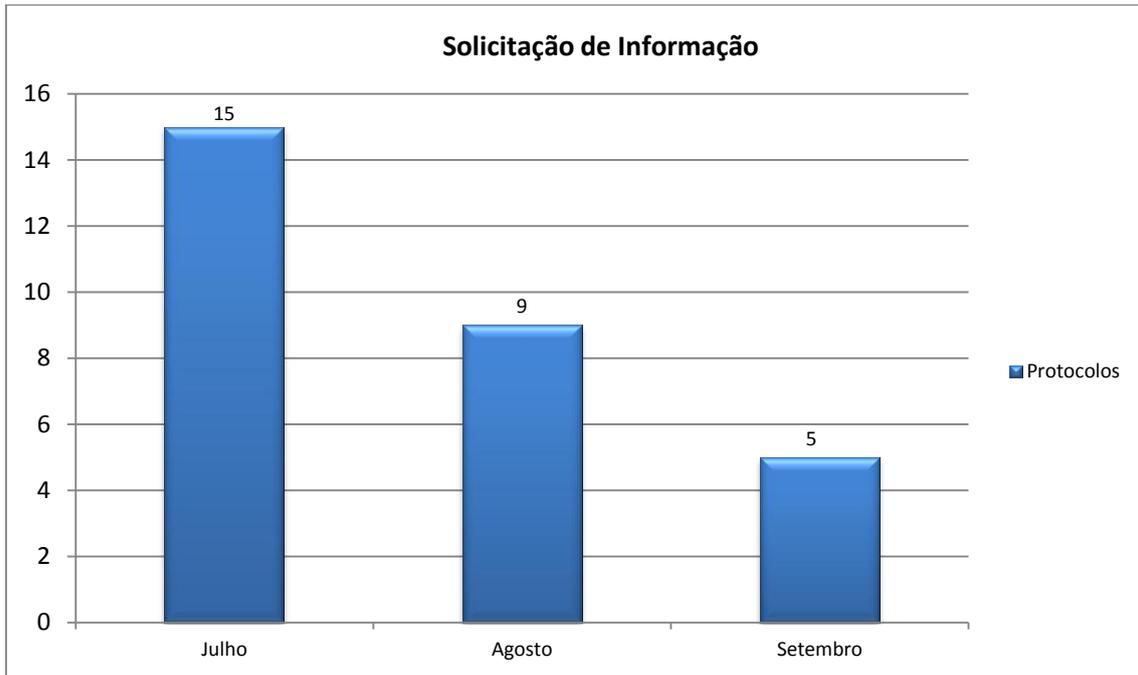
O SIC foi criado para efetivar a transparência pública das informações da CMB através do atendimento aos cidadãos.

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.

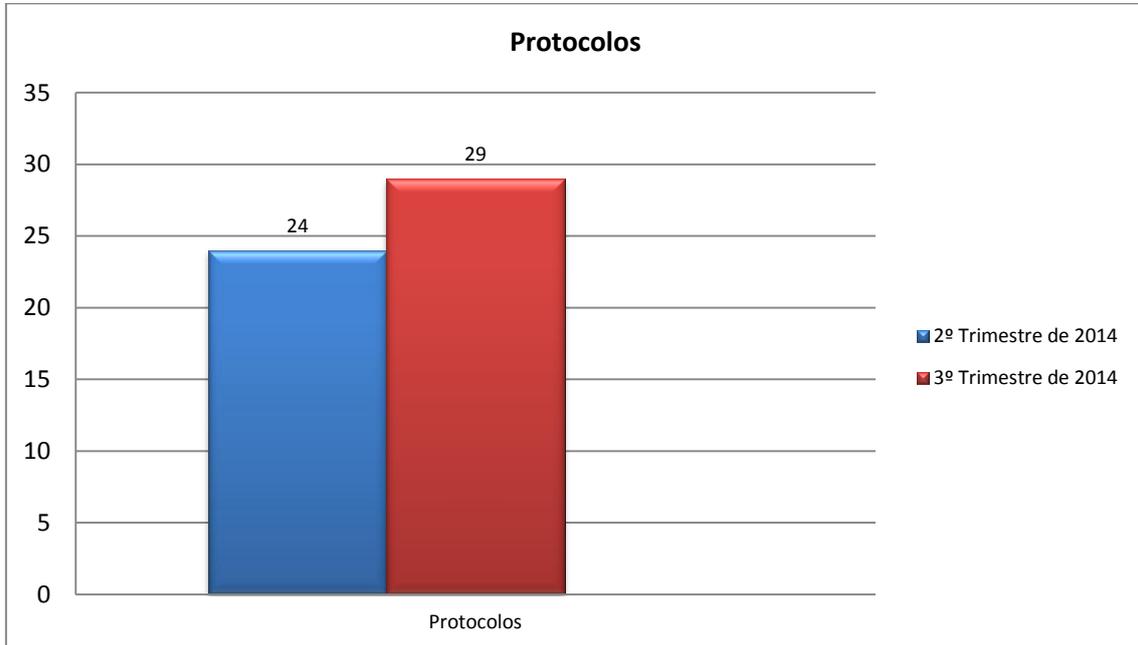
##### 4.1 Demonstrativo Trimestral

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 (2º trimestre de 2014).

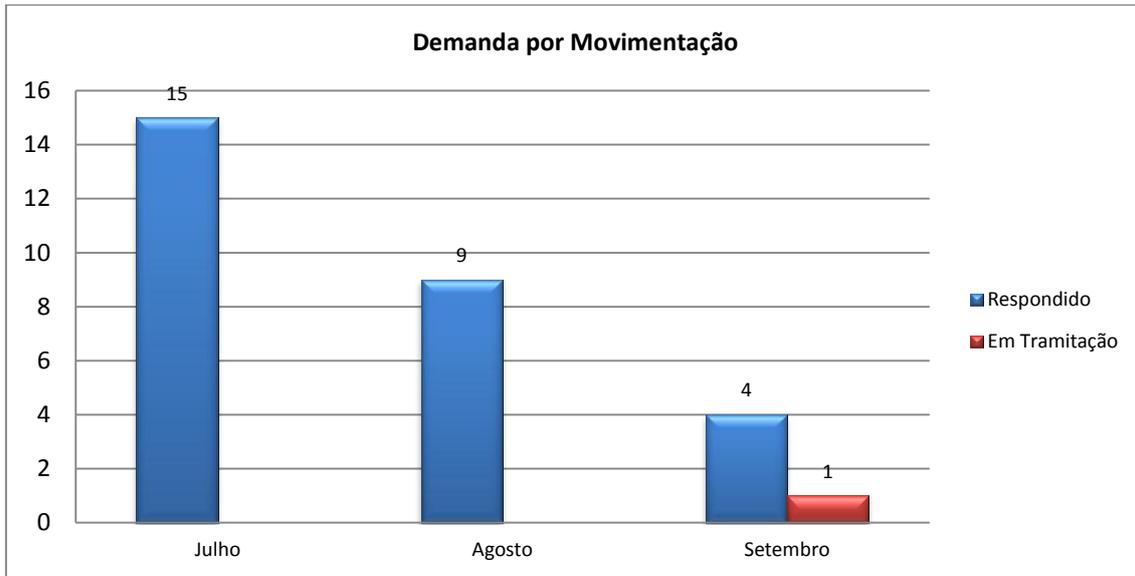
**Gráfico 20. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC**



**Gráfico 21. Comparativo com Trimestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC**

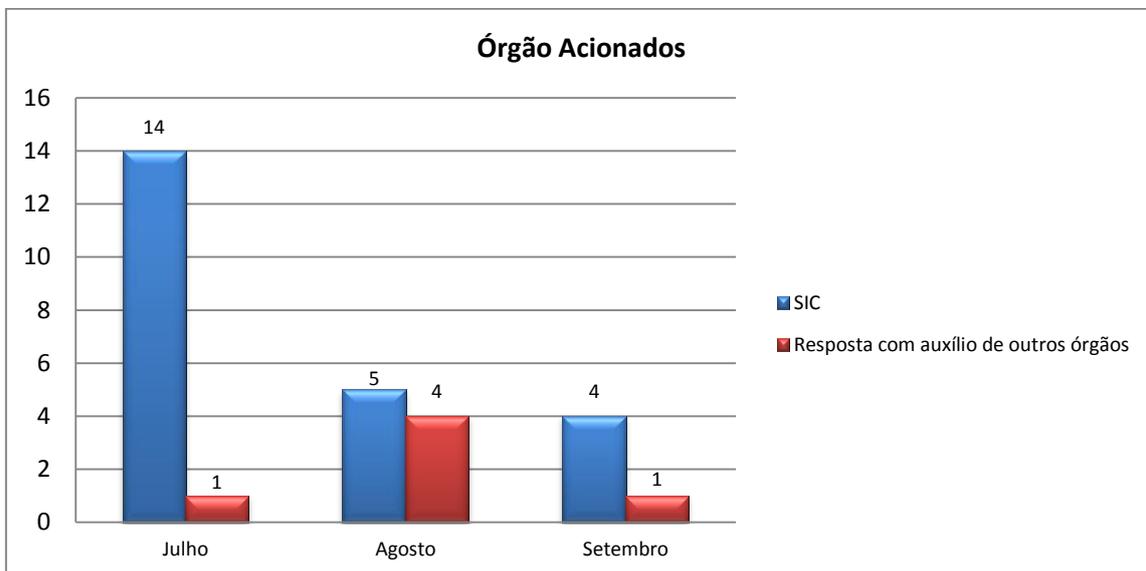


**Gráfico 22. Demanda por Movimentação**



Os pedidos de informações registrados no 3º trimestre de 2014 foram respondidos no período designado para análise. Cabe ressaltar que os dados ainda em tramitação estão respeitando o prazo estabelecido pela Lei 12.527/2011, e foram levantados em 07/10/2014.

**Gráfico 23. Órgãos Acionados para Elaboração da Resposta**



**Gráfico 24. Resposta aos Pedidos de Informação**<sup>3</sup>



## 5. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 502 mensagens no trimestre. Em julho, foram recebidas 157 mensagens, em agosto 163 e 182 em setembro.

A seguir, serão apresentadas as estatísticas dos pedidos por: Departamentos Acionados e Temas Mais Abordados.

Em complementação aos dados trimestrais, serão apresentados dados comparativos com o trimestre anterior (2º trimestre de 2014).

### 5.1 Dos Temas Mais Abordados

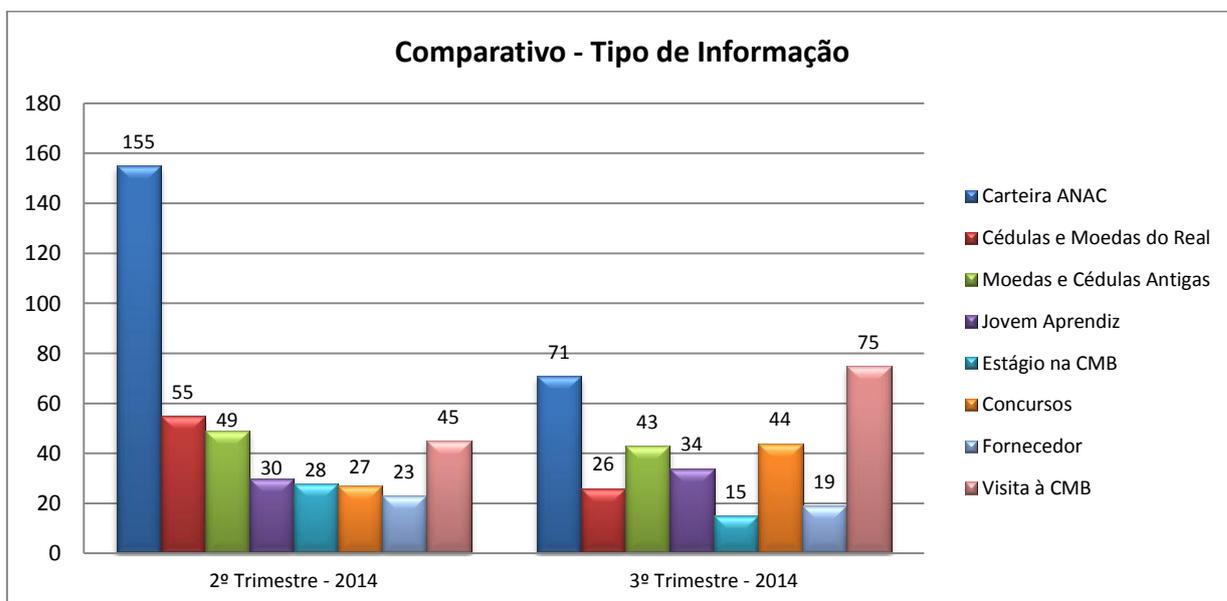
Das 502 mensagens recebidas, 389 estavam relacionadas aos temas descritos na tabela abaixo, o que corresponde a 74,49% das mensagens.

<sup>3</sup> Dados apurados em 07/10/14

**Tabela 1. Temas mais abordados**

Temas mais Abordados	
Assunto	Total (Jul/Ago/Set)
Visita à CMB	75
Carteira ANAC	71
Concurso Público	44
Cédulas e Moedas Antigas	43
Informações <sup>4</sup>	36
Programa Jovem Aprendiz	34
Cédulas e Moedas do Real	26
Patrocínio	21
Orçamento	20
Fornecedor	19

**Gráfico 25. Comparativo: Temas mais Abordados**



<sup>4</sup> São solicitações de informações diversificadas, sendo a maioria relacionada às atribuições do Banco Central do Brasil -BCB