



# Ouvidoria da CMB

## RELATÓRIO TRIMESTRAL – 2014<sup>1</sup> Outubro/Novembro/Dezembro

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. Palavra do Ouvidor

Prezados Moedeiros.

Prezados Cidadãos;

Uma Ouvidoria, em especial aquelas que possuem cariz público, como é a nossa, devem buscar cada vez mais se aproximar daqueles que são o objetivo de seu trabalho, que são as pessoas. Assim, devemos sempre estar atentos para as novas linguagens e meios de interação em um mundo em constante transformação, onde a informação é um ativo cada vez mais caro e volátil.

Neste sentido, registramos que no último trimestre a Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil criou sua página na Rede Social *Facebook*, para, sem prejuízo dos demais meios de comunicação, ser um canal de informações ativo e também recebendo as demandas que venham a ser levantadas neste meio. Tal ato colabora para uma resposta mais célere e de acordo com os anseios de uma população constantemente conectada.

Também cabe ser registrada a mudança do Ouvidor-Geral da União, com a saída de José Eduardo Elias Romão, que modernizou e incrementou a atuação da OGU em âmbito federal, e a nomeação de Luís Henrique Fanan para tal função. Uma vez que a nossa Ouvidoria guarda relação de ordem técnica com a OGU, muitos de seus atos repercutem em nossa atuação, sendo certo que desde a criação deste órgão na CMB sempre tivemos o apoio e colaboração deste órgão, vinculado à Controladoria-Geral da União. Assim, desejamos toda sorte a ambos, o antigo e o novo Ouvidor-Geral, nestas novas fases de suas carreiras.

Neste caminho, e esperançosos com um novo ano que se inicia, entregamos à CGU, à Alta Direção, ao corpo gerencial, colaboradores da CMB e povo do Brasil o Relatório de Ouvidoria do último trimestre de 2014.

A Ouvidoria é sua. Sirva-se.

Aloysio Telles de Moraes Netto

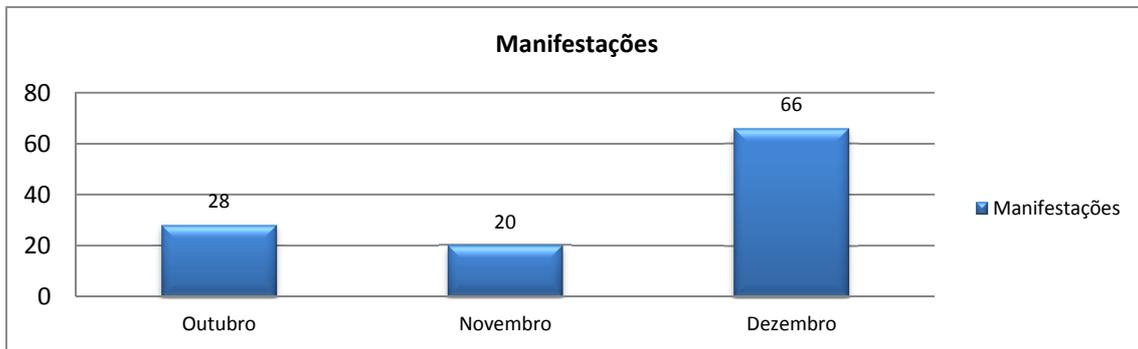
Ouvidor da Casa da Moeda do Brasil

## 2. Demonstrativo Trimestral

Neste capítulo serão apresentadas estatísticas das 114 manifestações recebidas no 4º 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 (3º trimestre de 2014).

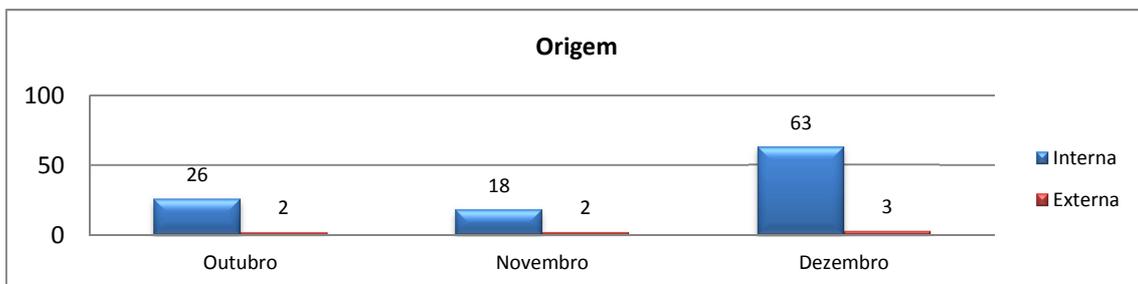
**Gráfico 1. Manifestações por Quantidade**



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



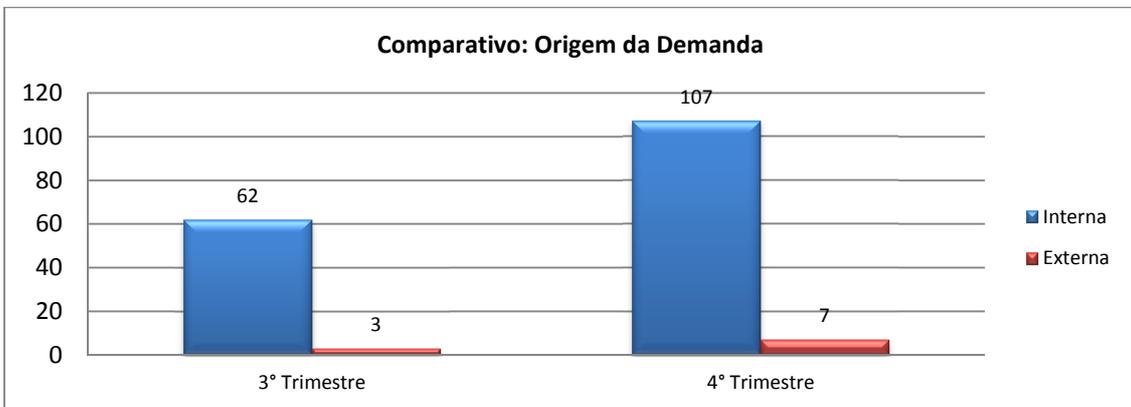
**Gráfico 3. Demandas por origem**



**Gráfico 4. Total por Origem**



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



A participação externa totalizou 6% dos registros, mantendo-se estável apesar do aumento do número de manifestações.

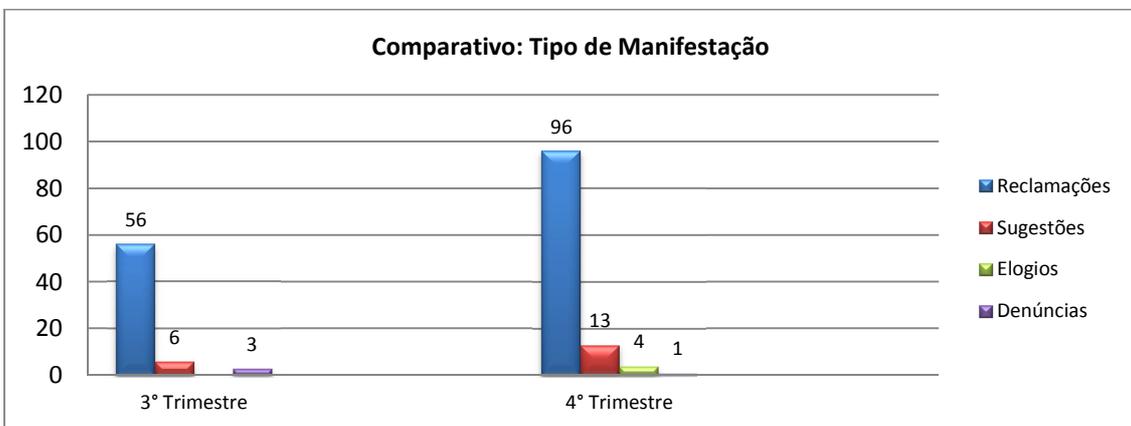
**Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação**



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

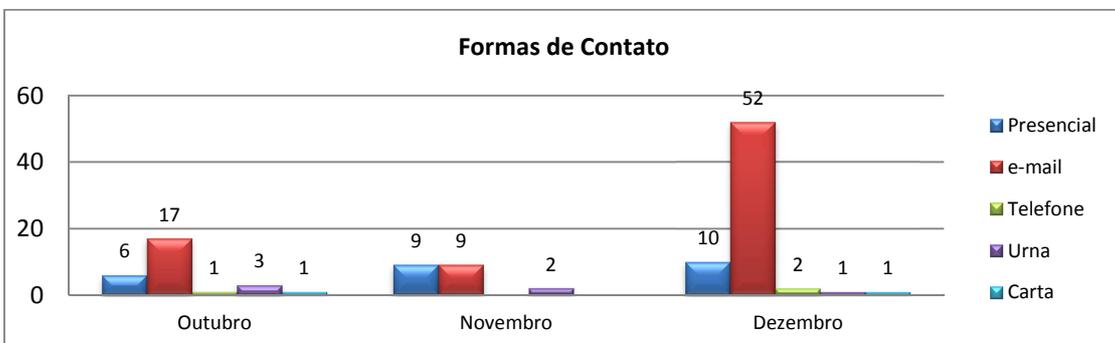


**Gráfico 8. Comparativo com Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação**

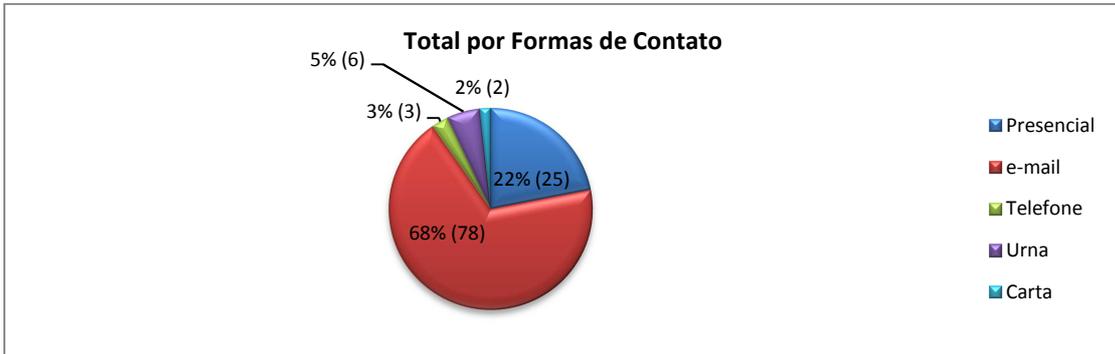


O aumento do número de reclamações foi alavancado pela elevada taxa de registros no mês de dezembro.

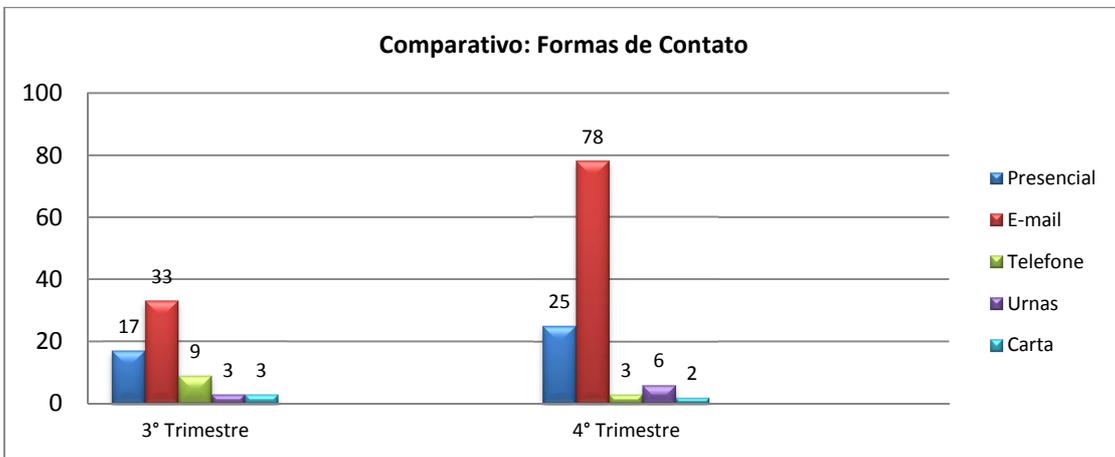
**Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato**



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

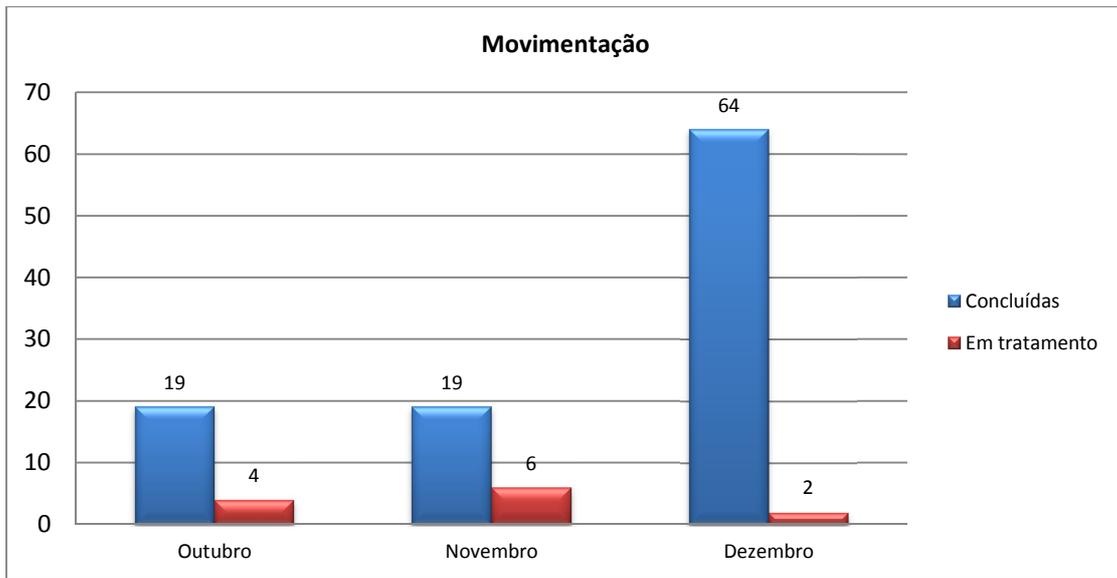


**Gráfico 11. Comparativo com Trimestre Anterior: Formas de Contato**

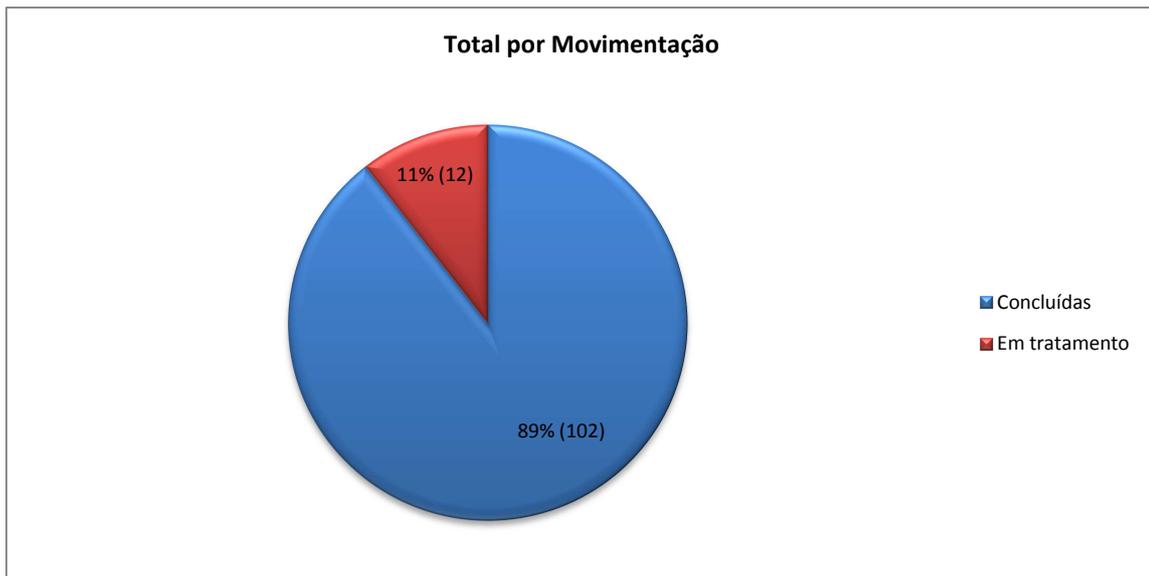


O e-mail é a forma preferencial de contato dos usuários da ouvidoria, totalizando 68% dos números de registros.

**Gráfico 12. Demandas por Movimentação**

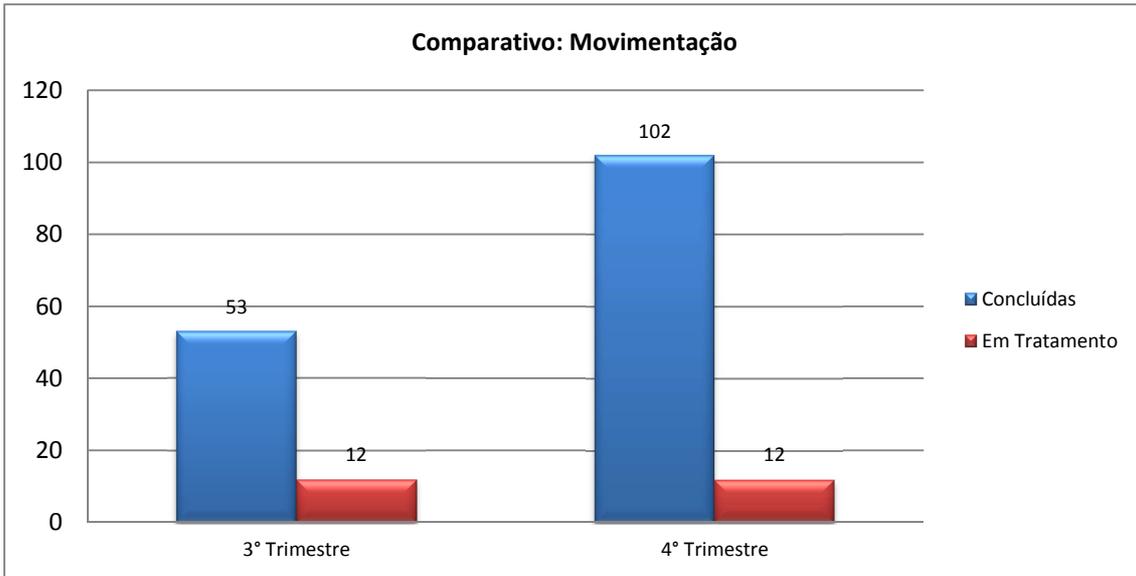


**Gráfico 13. Total por Movimentação<sup>2</sup>**



<sup>2</sup> Atualizado em 29/01/2014

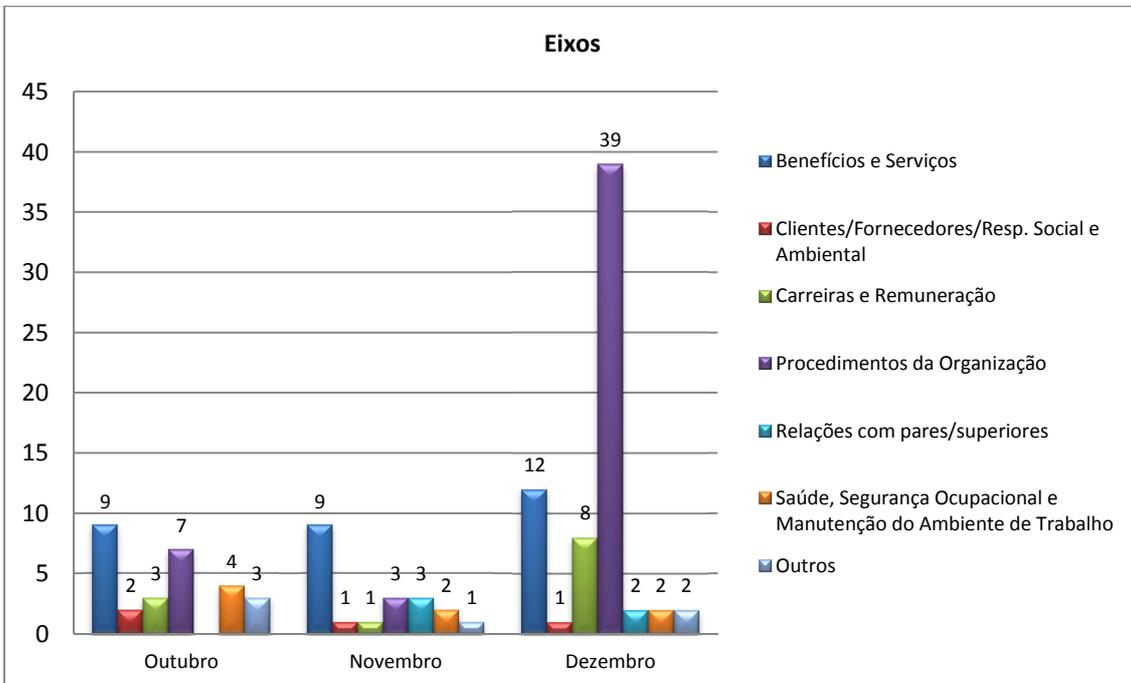
**Gráfico 14. Comparativo com Trimestre Anterior: Movimentação**



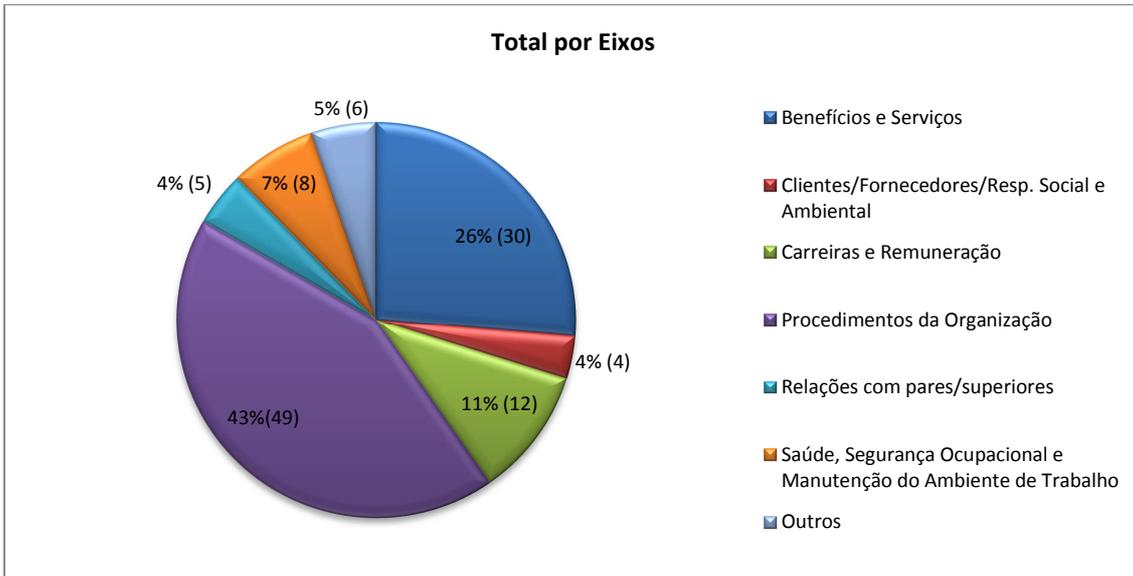
## 2. Análise das manifestações

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

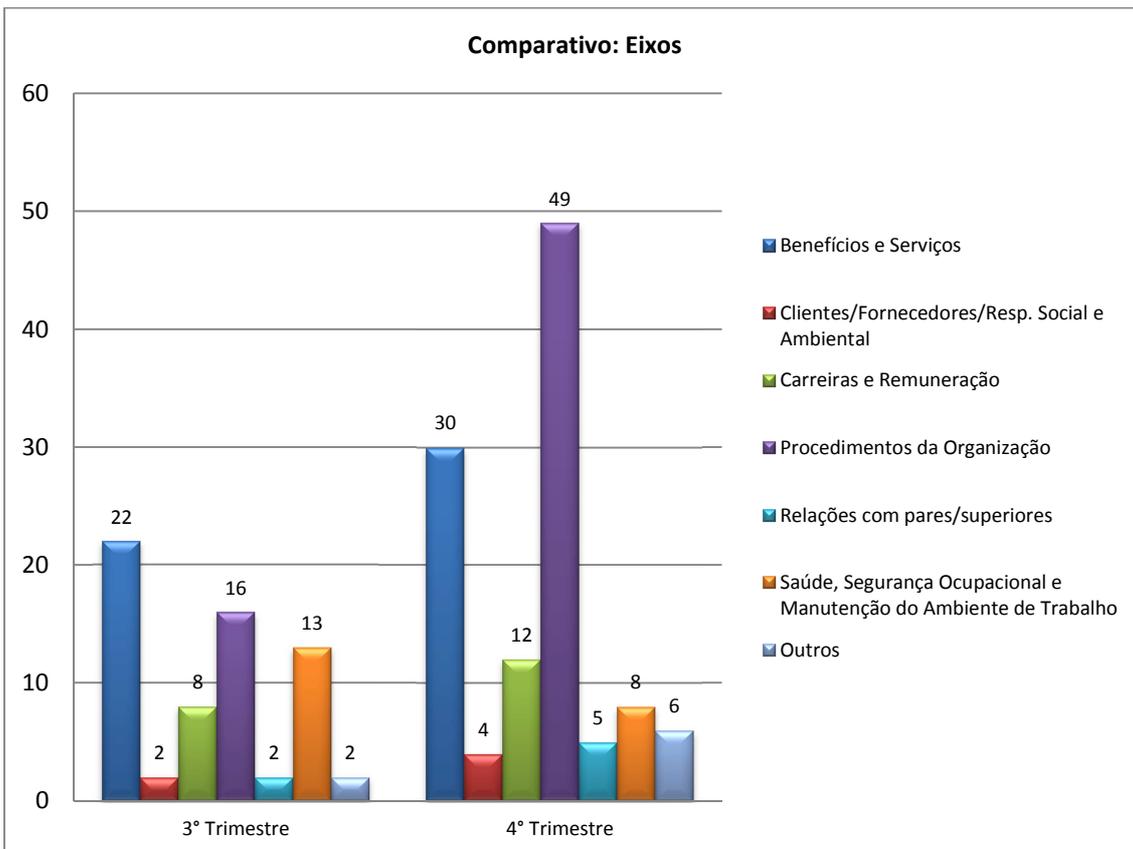
**Gráfico 15. Eixos**



**Gráfico 16. Total por Eixos**



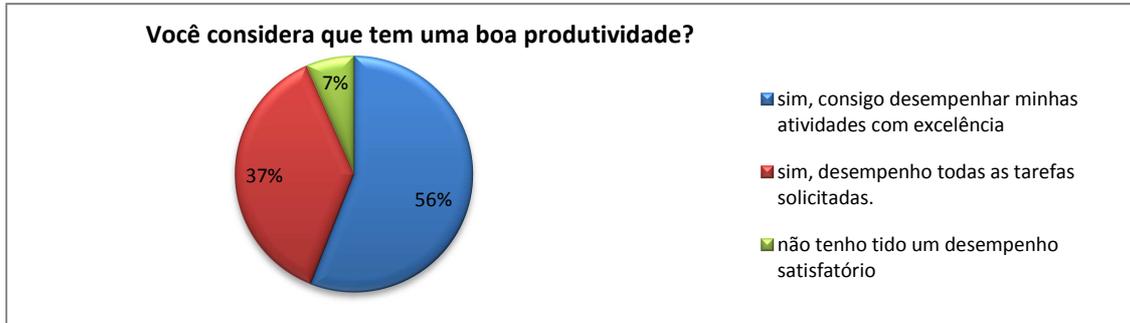
**Gráfico 17. Comparativo com Trimestre Anterior – Eixos**



#### 4. Enquetes da Ouvidoria

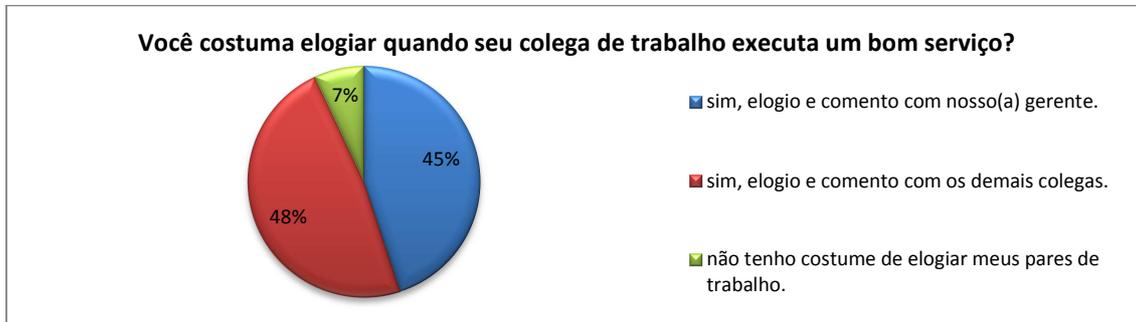
As enquetes são publicadas, quinzenalmente, na Intranet e objetivam explorar assuntos diversos e conhecer a opinião dos empregados.

**Gráfico 18. Enquete 03/2014**



Esta enquete foi aplicada entre os dias 01/10/2014 e 17/10/2014, contando com a participação de 168 empregados. O quantitativo de participantes corresponde a 6% do total de empregados.

**Gráfico 19. Enquete 04/2014**



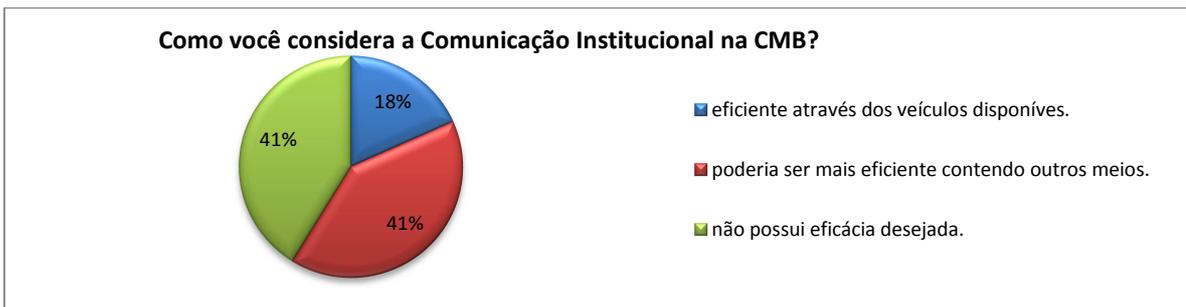
Esta enquete foi aplicada entre os dias 21/10/2014 até 31/10/2014, contando com a participação de 158 empregados. O quantitativo de participantes corresponde a 6% do total de empregados.

**Gráfico 20. Enquete 05/2014**



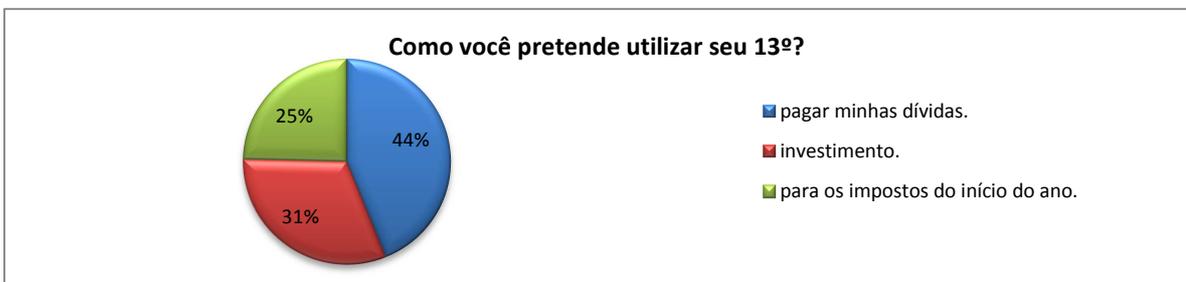
Esta enquete foi aplicada entre os dias 03/11/2014 até 14/11/2014, contando com a participação de 246 empregados. O quantitativo de participantes corresponde a 9% do total de empregados.

**Gráfico 21. Enquete 06/2014**



Esta enquete foi aplicada entre os dias 17/11/2014 e 28/11/2014, contando com a participação de 131 empregados. O quantitativo de participantes corresponde a 5% do total de empregados.

**Gráfico 22. Enquete 07/2014**



Esta enquete foi aplicada entre os dias 01/12/2014 até 12/12/2014, contando com a participação de 204 empregados. O quantitativo de participantes corresponde a 7% do total de empregados

**Gráfico 23. Enquete 08/2014**



Esta enquete foi aplicada entre os dias 15/12/2014 e 02/01/2015, contando com a participação de 109 empregados. O quantitativo de participantes corresponde a 4% do total de empregados.

## **5. 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.

### **5.1 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 (3º trimestre de 2014).

Gráfico 24. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

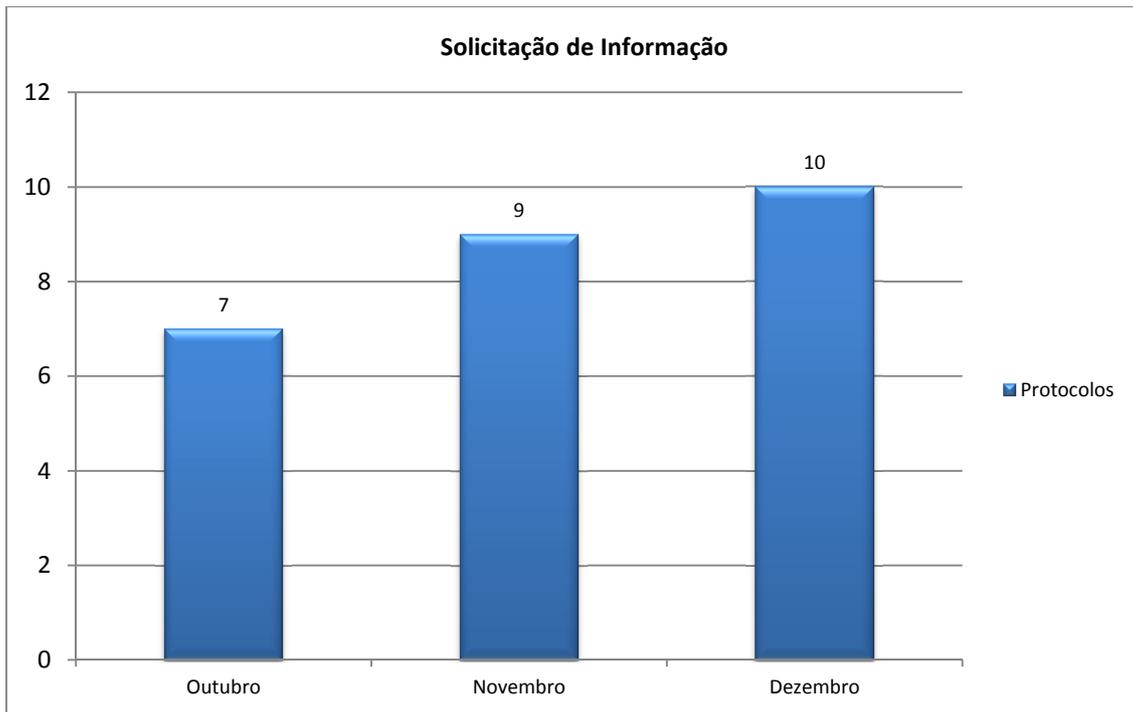
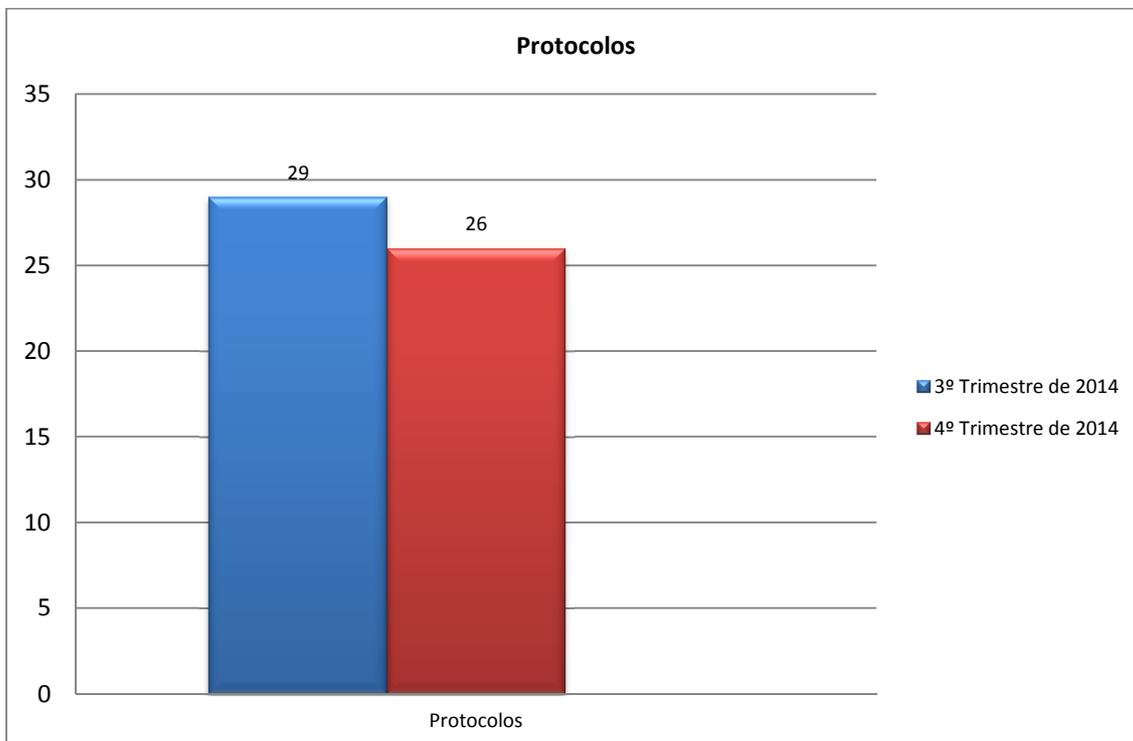
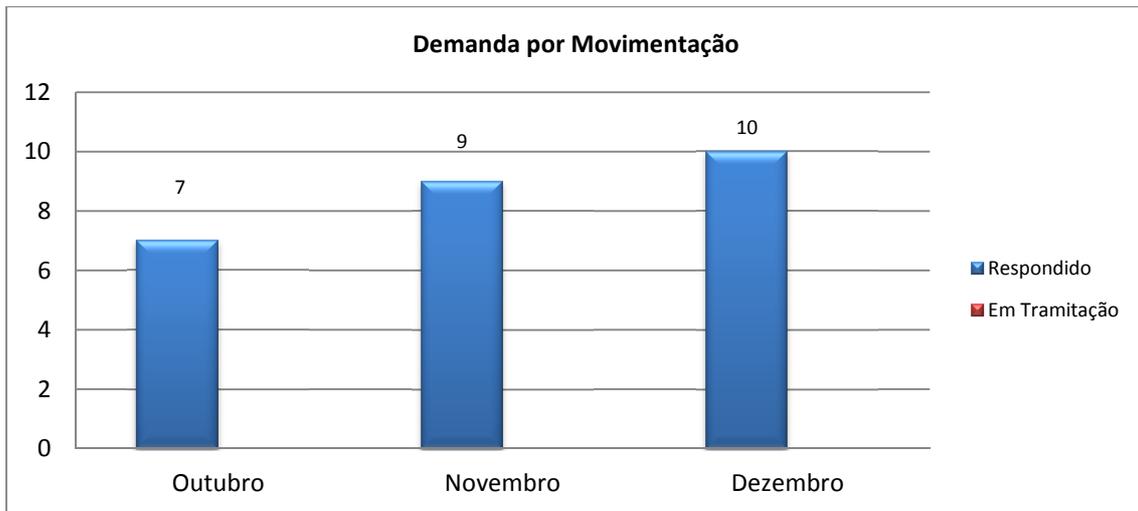


Gráfico 25. Comparativo com Trimestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC



**Gráfico 26. Demanda por Movimentação**



Os pedidos de informações registrados no 4º trimestre de 2014 foram respondidos no período designado para análise.

**Gráfico 27. Órgãos Acionados para Elaboração da Resposta**



**Gráfico 28. Resposta aos Pedidos de Informação** <sup>3</sup>



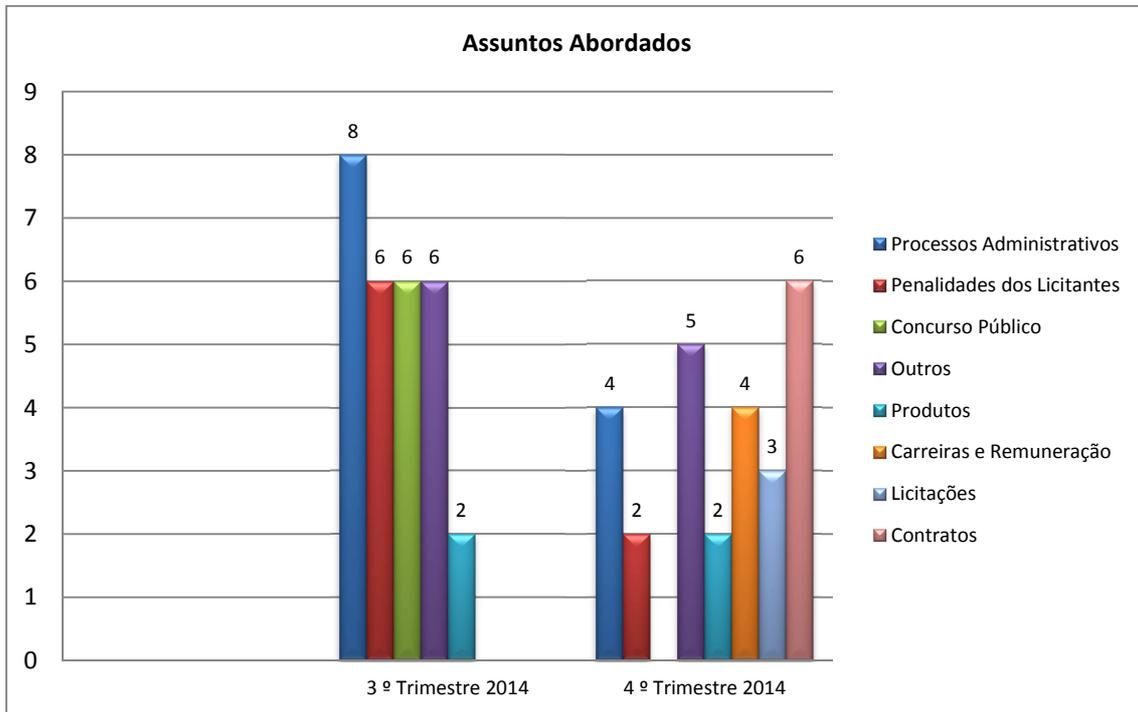
**Tabela 01. Demanda por Assuntos mais Abordados**

Os pedidos de informações registrados no SIC estão distribuídos em eixos principais com metodologia semelhante aos registros das manifestações na Ouvidoria. Este procedimento facilita o entendimento dos pedidos e propicia uma análise qualitativa das informações solicitadas pelo cidadão.

Assuntos mais Abordados no 4º Trimestre 2014				
Eixos	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Processos Administrativos	01	02	01	04
Penalidades dos Licitantes	-	02	-	02
Carreiras e Remuneração	02	-	02	04
Outros	02	02	01	05
Produtos	-	02	-	02
Contratos	02	-	04	06
Licitações	-	01	02	03

<sup>3</sup> Dados apurados em 16/01/15

**Gráfico 29. Comparativo com o Trimestre Anterior**



## 6. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 502 mensagens no trimestre. Em outubro, foram recebidas 171 mensagens, em novembro 152 e 121 em dezembro.

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 (3º trimestre de 2014).

**Tabela 02. Temas mais abordados**

<b>Temas mais Abordados</b>	
<b>Assunto</b>	<b>Total (Out/Nov/Dez)</b>
Concurso Público	59
Cédulas e Moedas Antigas	51
Cédulas e Moedas do Real	47
Visita à CMB	39
Carteira ANAC	31
Informações <sup>4</sup>	25
Patrocínio	20
Programa Jovem Aprendiz	20
Venda de Moedas Comemorativas	19
Orçamento	17

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

Gráfico 30. Comparativo: Temas mais Abordados

