



Ouvidoria da CMB

RELATÓRIO TRIMESTRAL – 2015

Janeiro/Fevereiro/Março

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

1. Palavra do Ouvidor

Prezados Moedeiras e Moedeiros;

Prezados Cidadãos e Cidadãs;

O princípio republicano, que informa a constituição de nosso Estado e Governo, vai muito além das eleições periódicas dos representantes da Nação. Nele está contida também a idéia de que na Administração Pública a alternância periódica é saudável e permite o crescimento de todos.

Diz-se isto, pois estamos em uma fase de mudança em nossa empresa, na qual parte da Diretoria Executiva recebe novos integrantes que vem para somar e continuar o bom trabalho que já vem sendo desenvolvido.

Aos senhores ex-Diretores fica o muito obrigado por parte de toda equipe da Ouvidoria. A parceria no atendimento às demandas desde a criação da OUVID – nesta gestão – foi fundamental para a consolidação de nossos trabalhos e para o bom atendimento aos moedeiros e público externo. Desejamos a todos – Daniel Borges, Fabio Bollmann e Marccone Leal – boa sorte em suas carreiras.

Aos que chegam – Anália Ferreira, Paulo Ricardo Ferreira e Roberto Alfredo Paulo – desejamos boas vindas, à Sra. Diretora que ingressa na CMB e aos novos Diretores, já moedeiros de longa data. Colocamo-nos à disposição para auxiliá-los dentro de nossas atribuições, sempre em prol do bem, não só dos moedeiros, mas de todos os brasileiros, que são os nossos verdadeiros clientes.

Com relação às demandas apuradas neste trimestre, verificamos duas questões que merecem ser apontadas, que foram os questionamentos acerca do serviço de restaurante e da implementação do novo Plano de Cargos e Salários. Tais casos são analisados no relatório. Nestas e em outras questões a Ouvidoria busca sempre se colocar ao dispor tanto dos empregados quanto da CMB, com o objetivo de auxiliar na busca das melhores soluções possíveis, dentro do diálogo e compreensão mútuos.

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 256 manifestações recebidas no 1º trimestre de 2015 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 (4º trimestre de 2014).

Gráfico 1. Manifestações por Quantidade



Gráfico 2. Comparativo com Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações

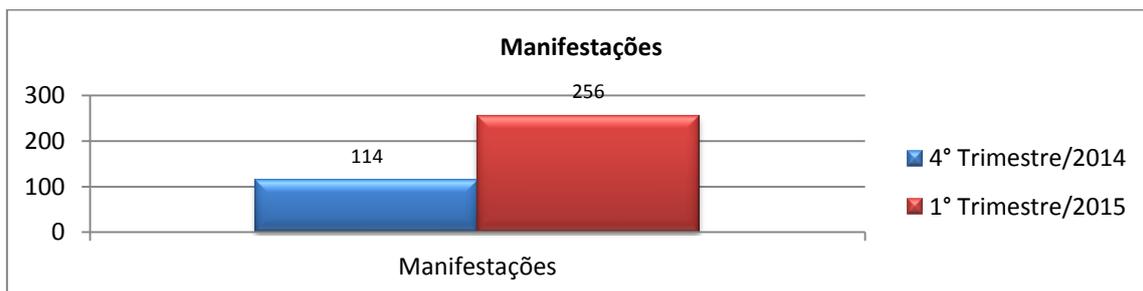


Gráfico 3. Demandas por origem

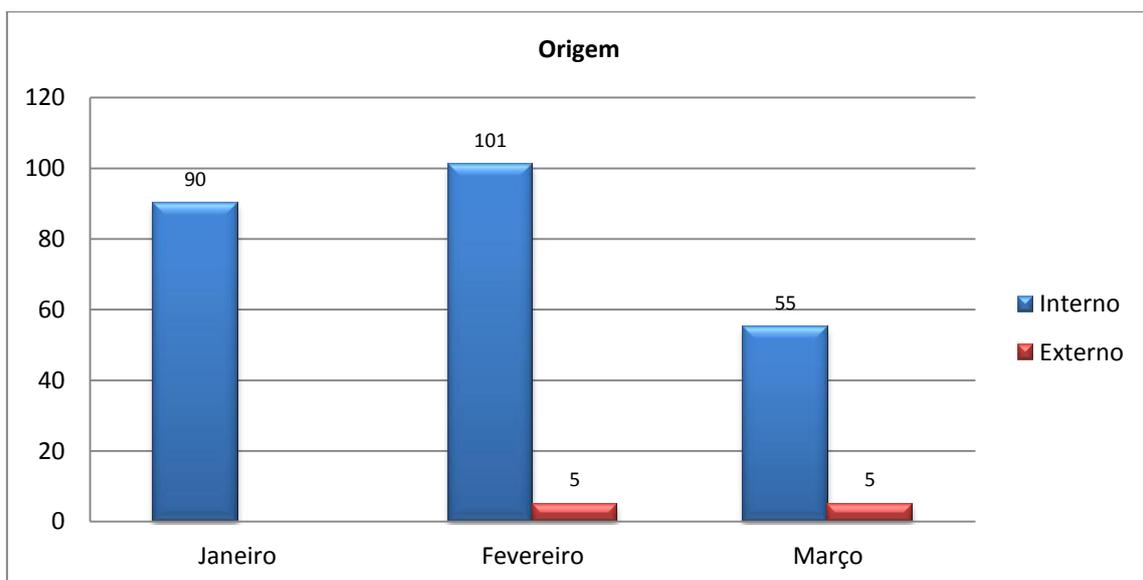


Gráfico 4. Total por Origem

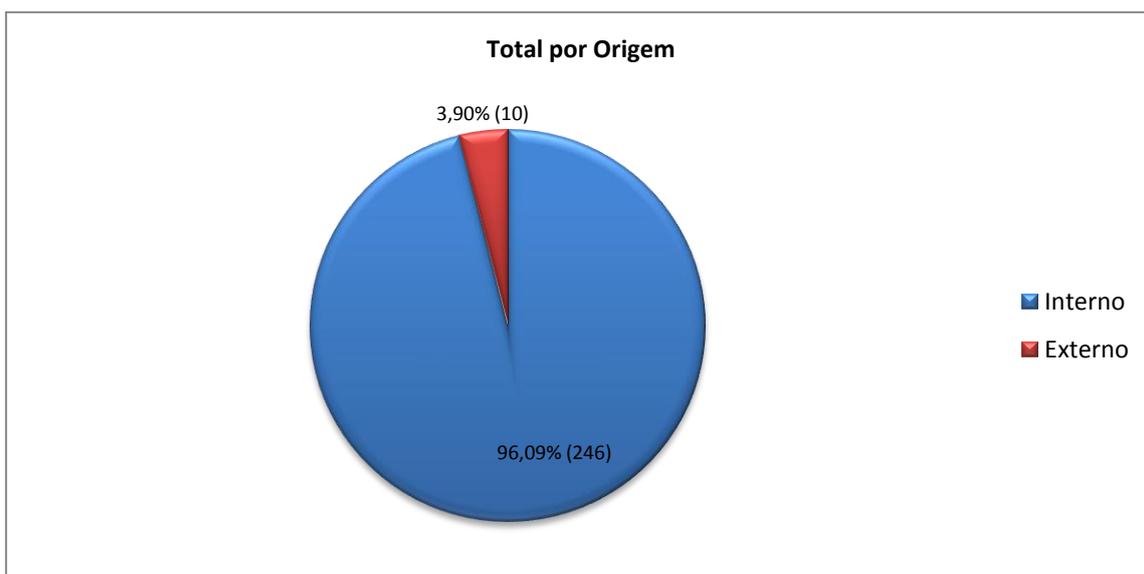
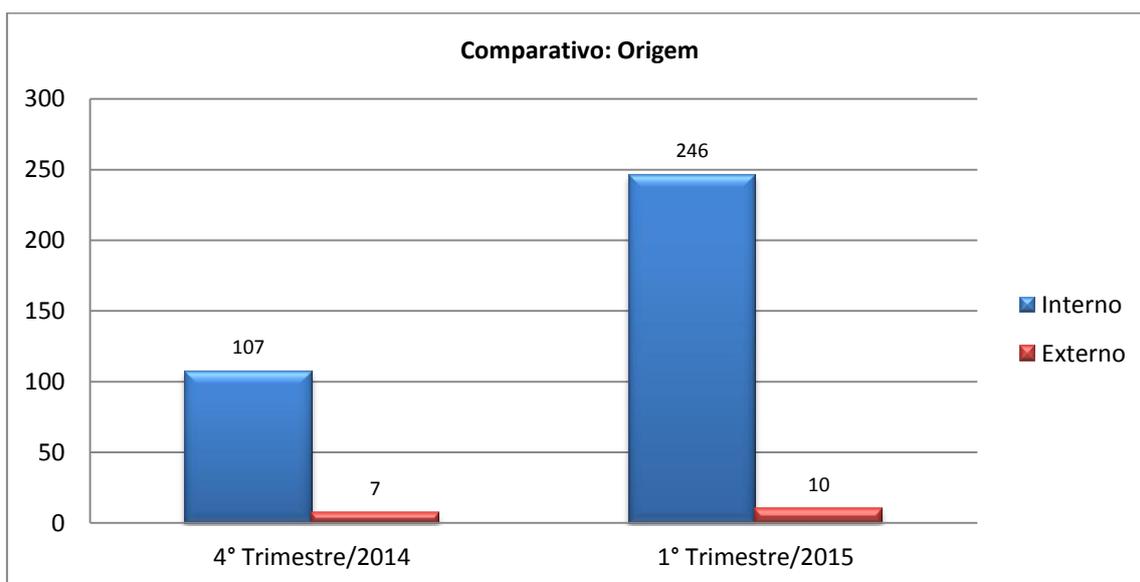


Gráfico 5. Comparativo com Trimestre Anterior - Origem da Demanda



A participação externa totalizou 4% dos registros, mantendo-se estável apesar do aumento do número de manifestações.

Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação

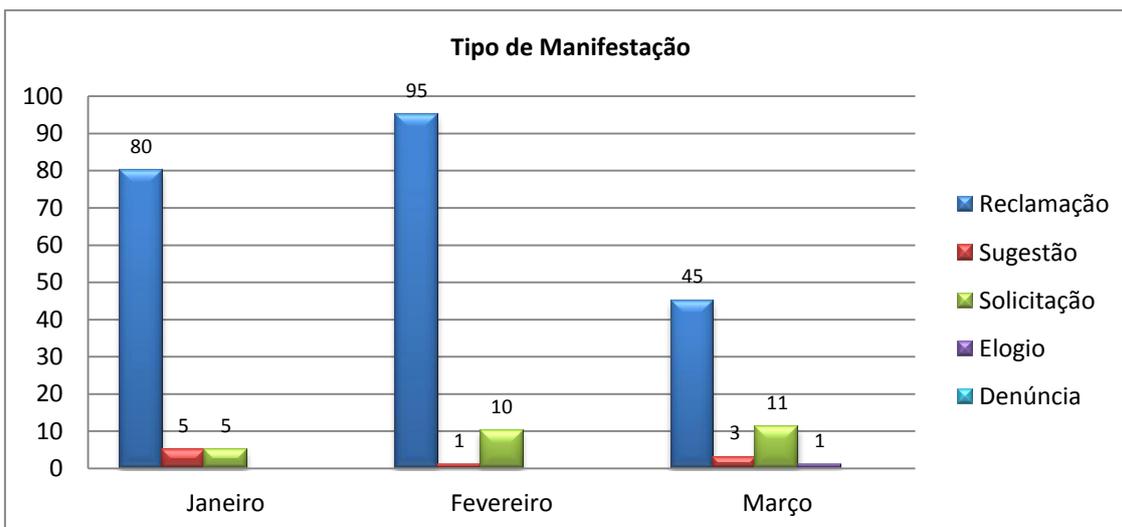


Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação



Gráfico 8. Comparativo com Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação



A solicitação, nova modalidade de registro na Ouvidoria da CMB, totalizou 10% dos registros.

Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato

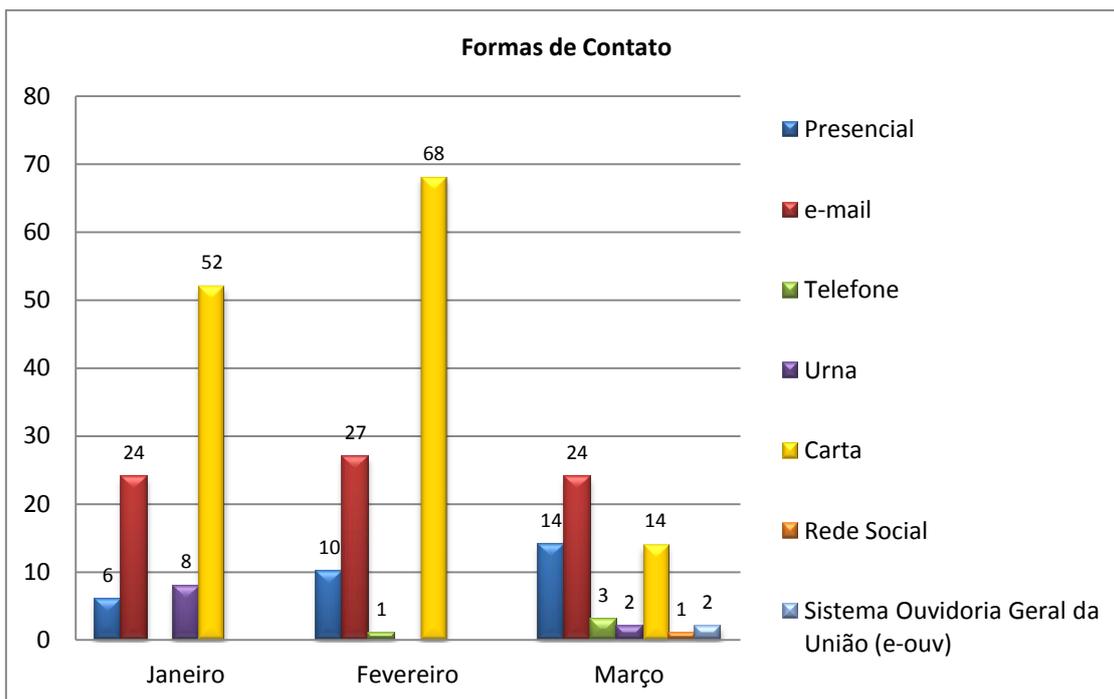


Gráfico 10. Total por Formas de Contato

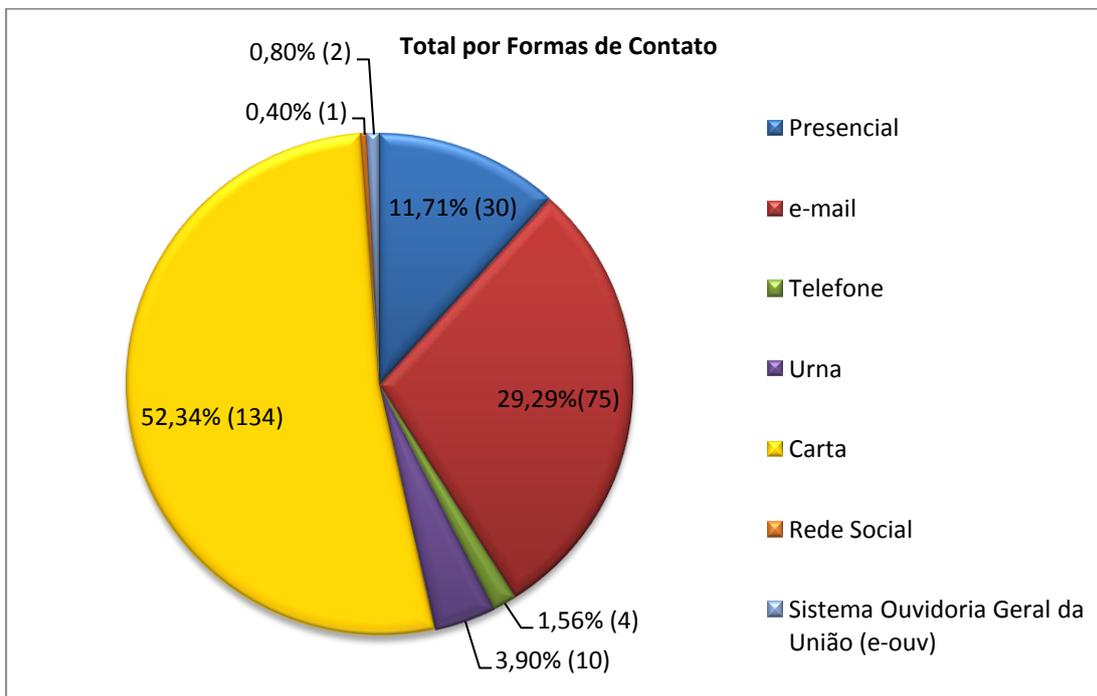
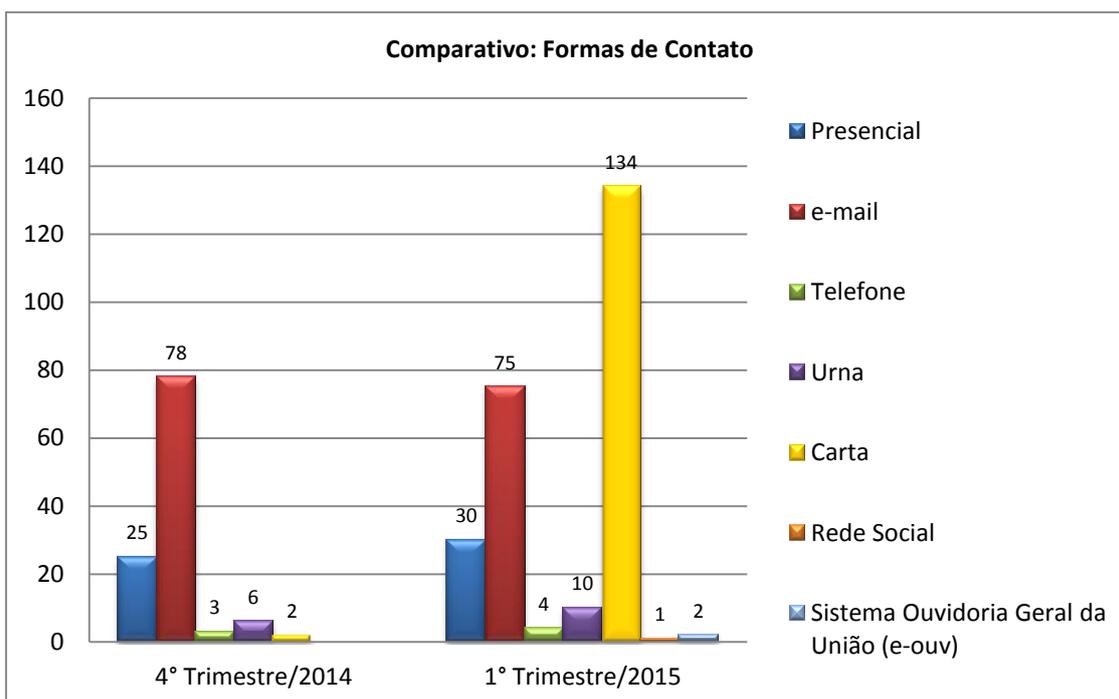


Gráfico 11. Comparativo com Trimestre Anterior: Formas de Contato


Em virtude das demandas relacionadas ao novo Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS 2014), houve um aumento expressivo do número de cartas recebidas pela Ouvidoria.

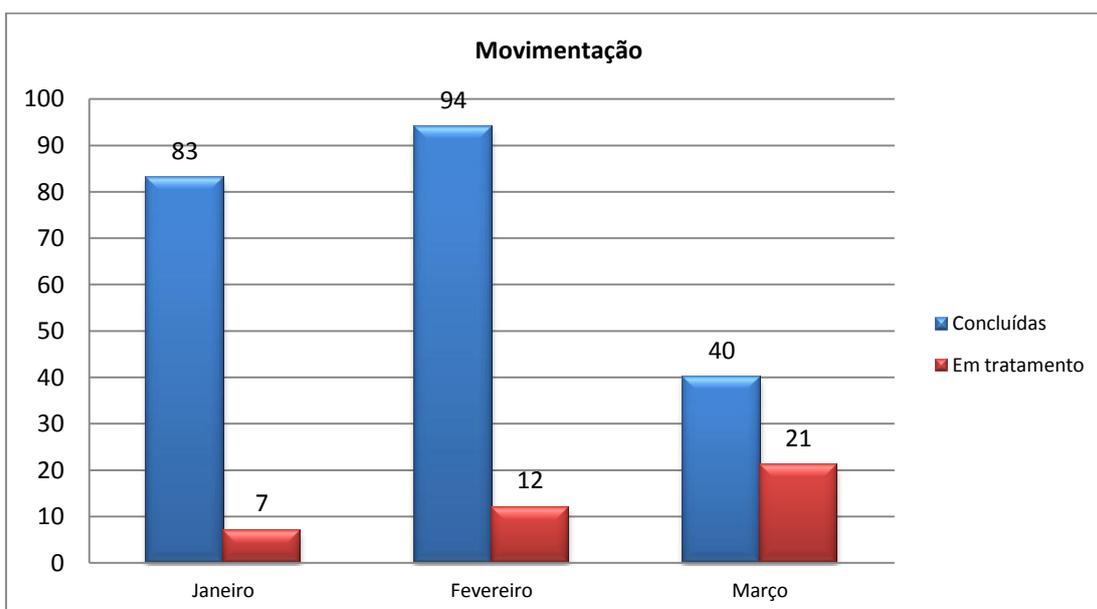
Gráfico 12. Demandas por Movimentação


Gráfico 13. Total por Movimentação¹

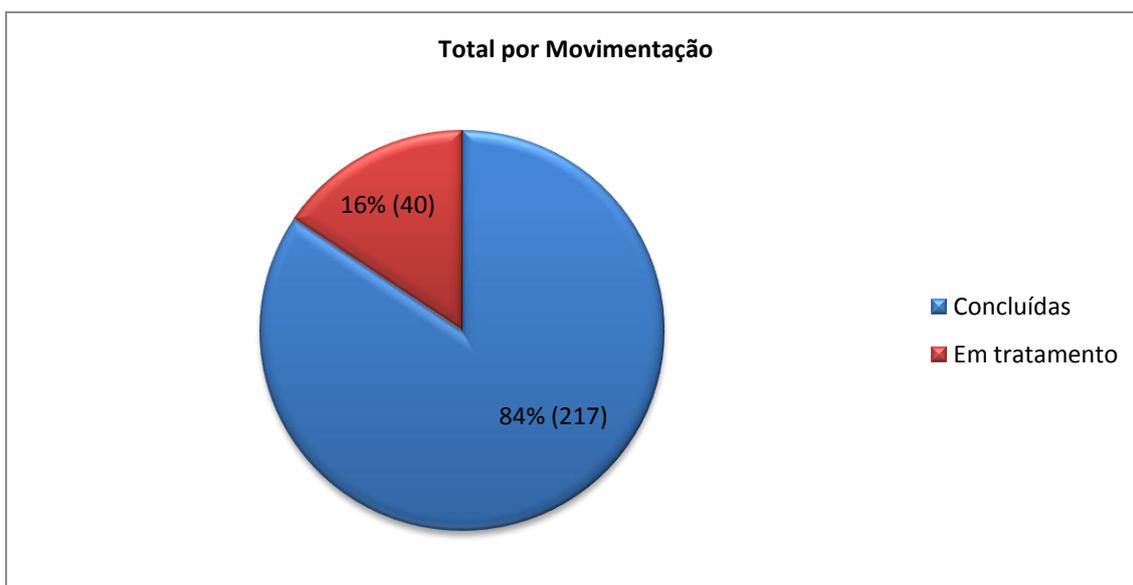
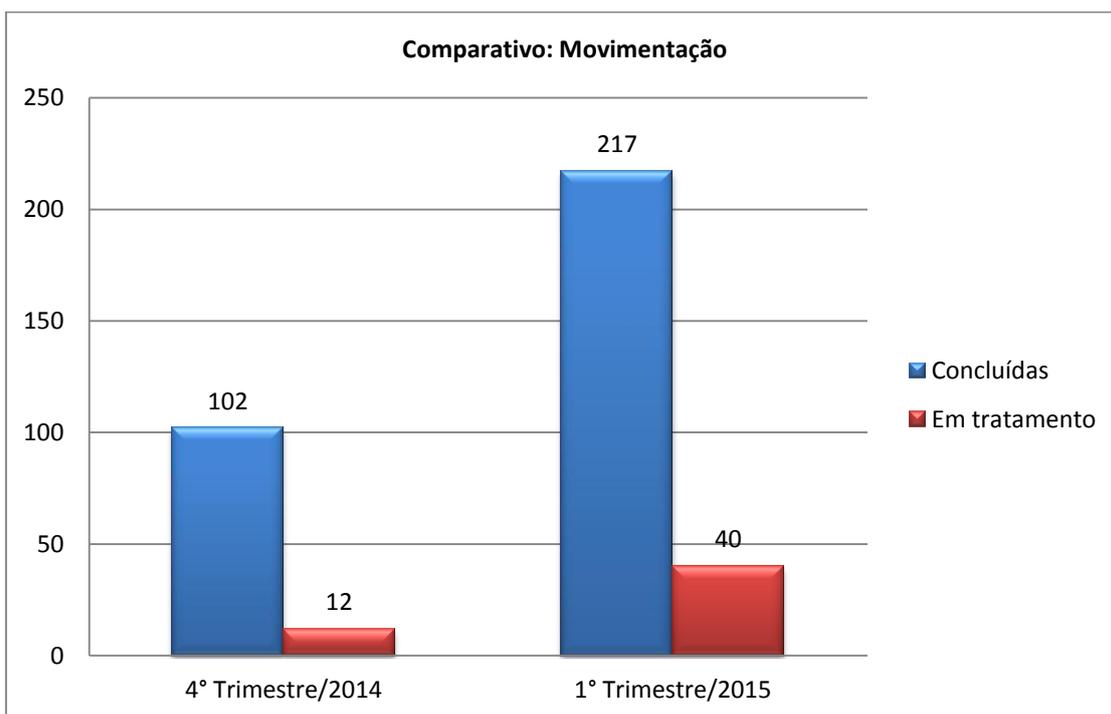


Gráfico 14. Comparativo com Trimestre Anterior: Movimentação



¹ Atualizado em 16/04/2015

3. 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

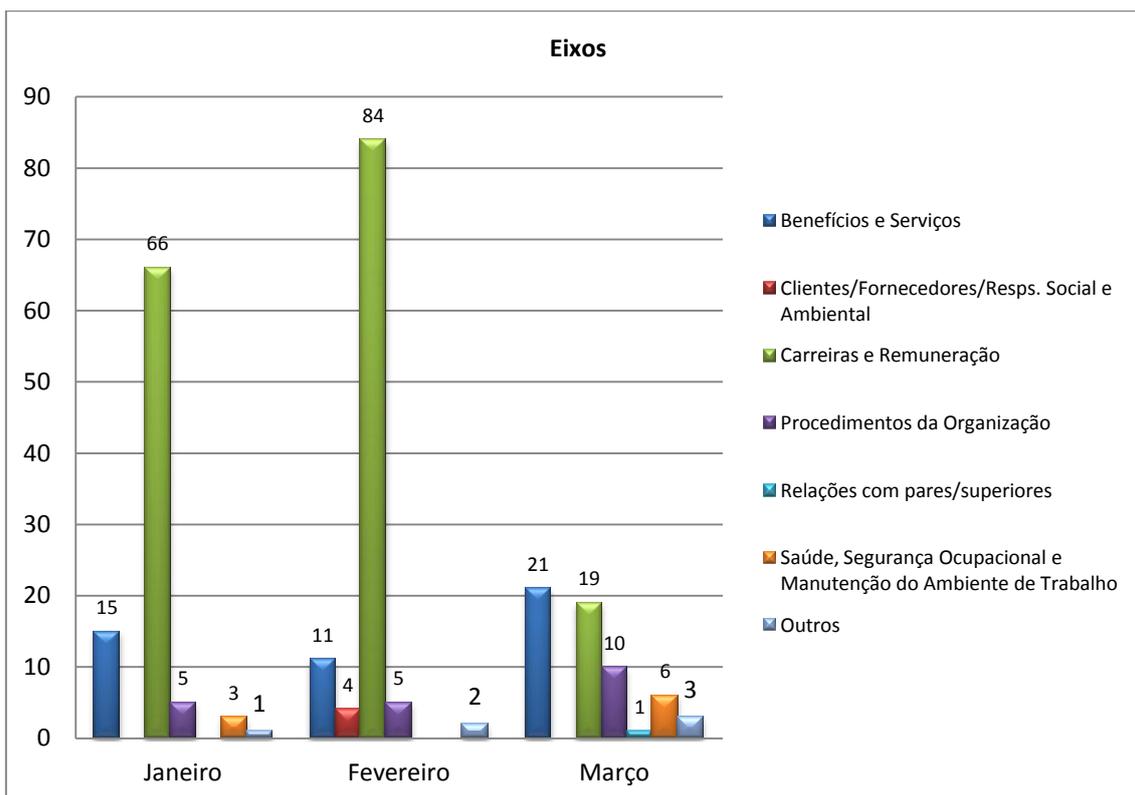


Gráfico 16. Total por Eixos

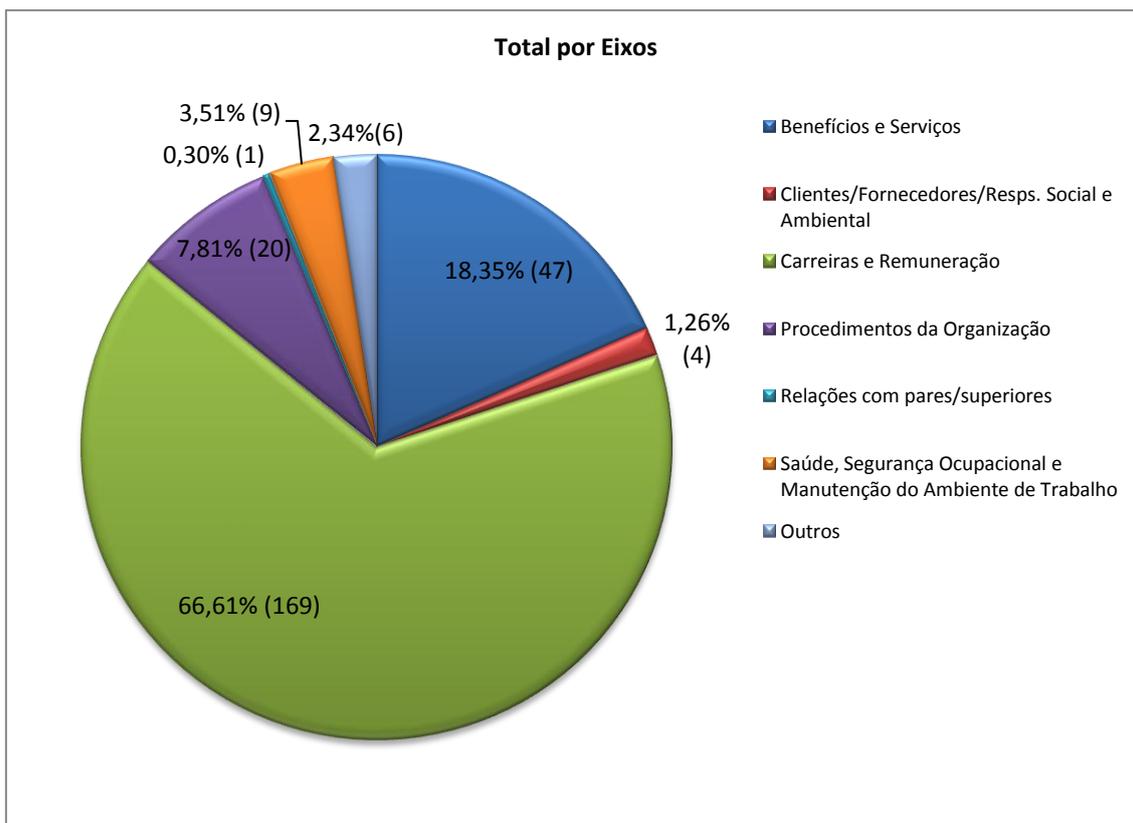
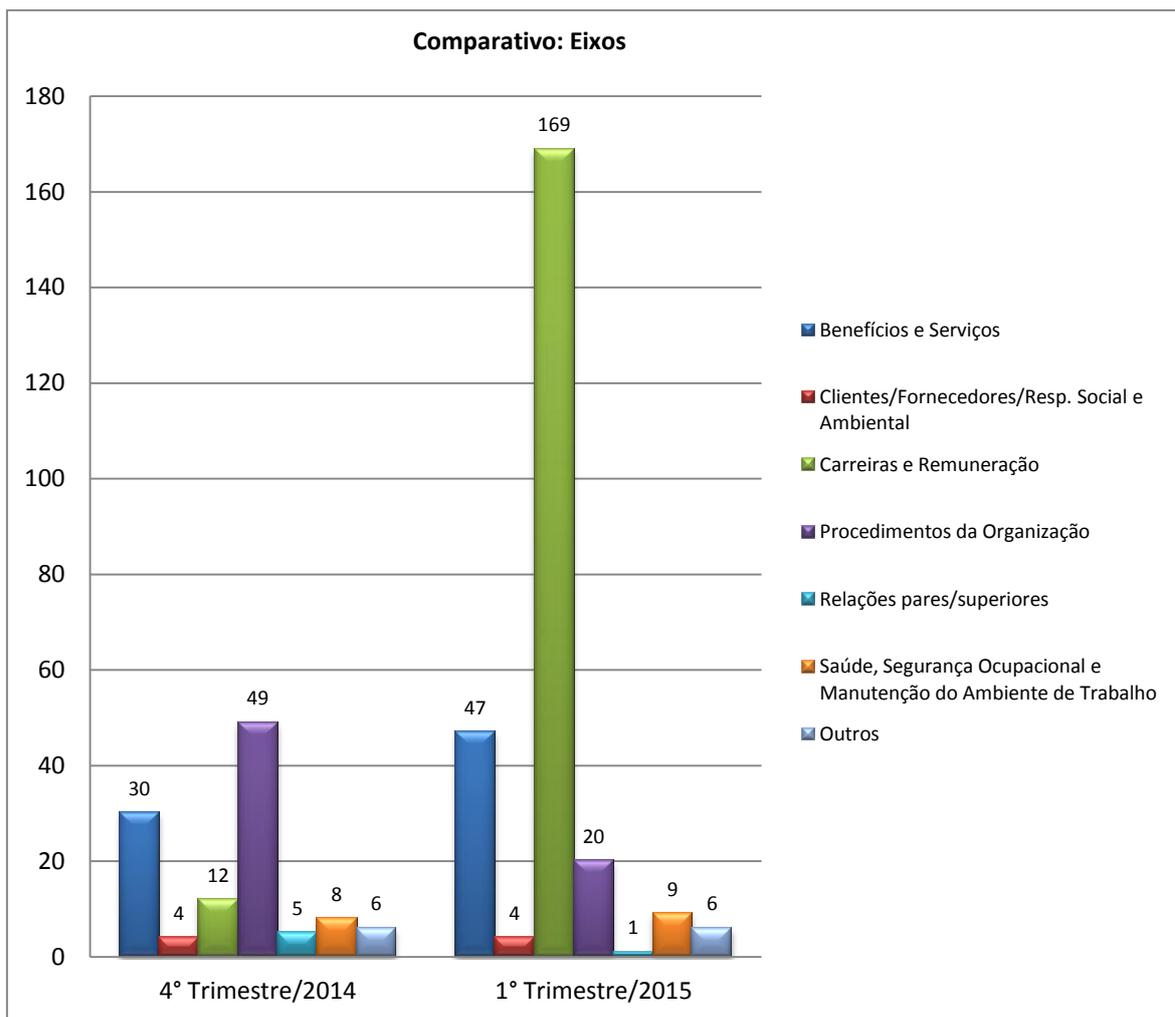


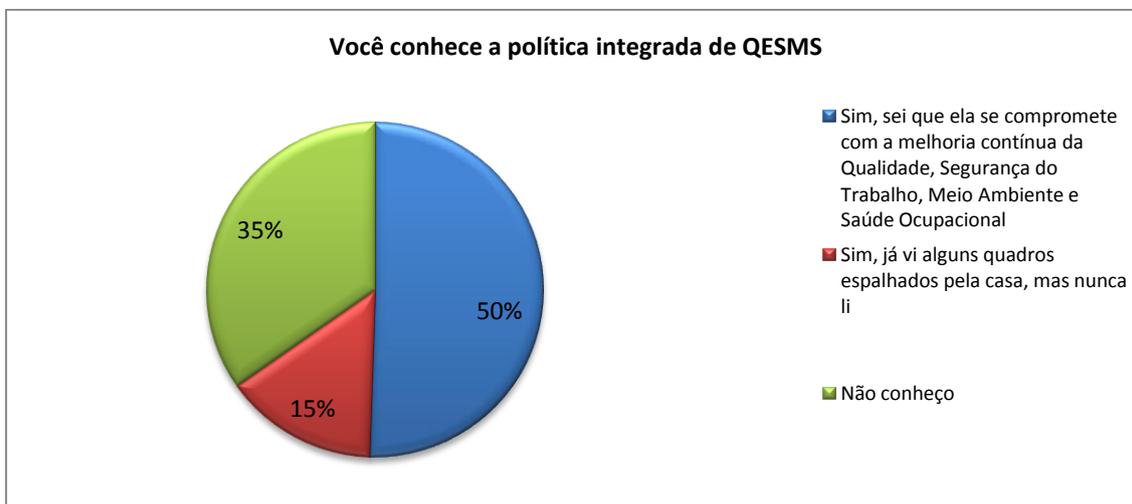
Gráfico 20. Comparativo com Trimestre Anterior – Eixos



4. Enquetes da Ouvidoria

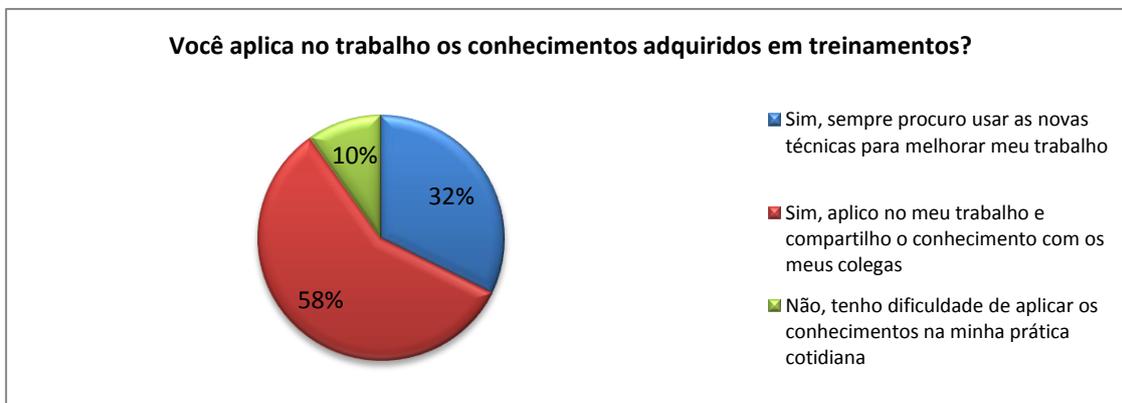
As enquetes são publicadas, quinzenalmente, na Intranet e objetivam explorar assuntos diversos e conhecer a opinião dos empregados.

Gráfico 21. Enquete 01/2015



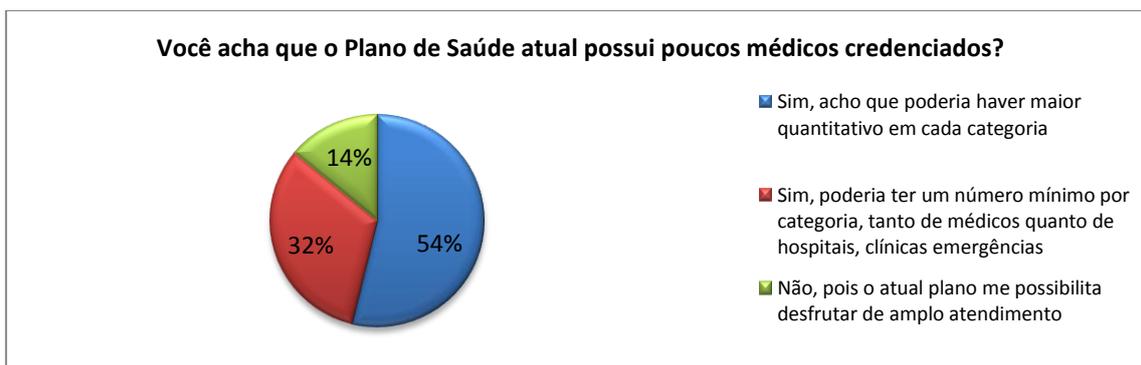
Esta enquete foi aplicada entre os dias 05/01/2015 e 15/01/2015, contando com a participação de 95 pessoas. O quantitativo de participantes corresponde a 3% do total de empregados.

Gráfico 22. Enquete 02/2015



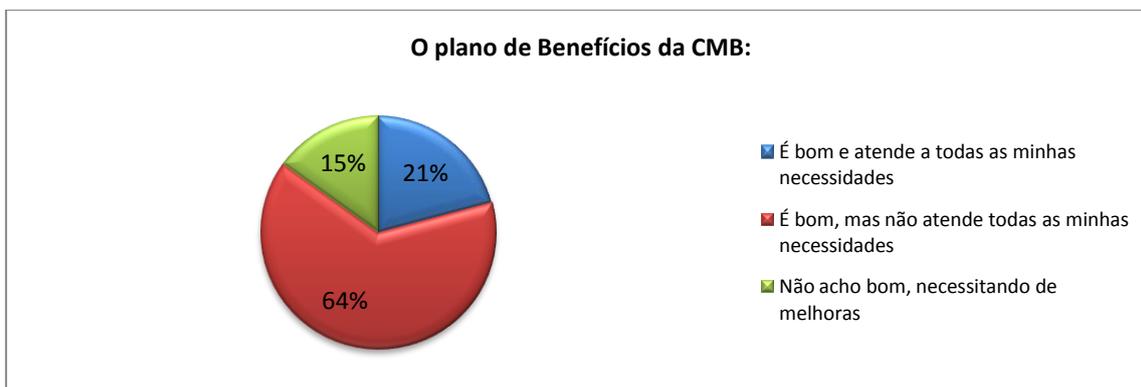
Esta enquete foi aplicada entre os dias 21/01/2015 e 30/01/2015, contando com a participação de 102 pessoas. O quantitativo de participantes corresponde a 3% do total de empregados.

Gráfico 23. Enquete 03/2015



Esta enquete foi aplicada entre os dias 03/02/2015 e 13/02/2015, contando com a participação de 158 pessoas. O quantitativo de participantes corresponde a 5% do total de empregados.

Gráfico 24. Enquete 04/2015



Esta enquete foi aplicada entre os dias 16/02/2015 e 28/03/2015, contando com a participação de 120. O quantitativo de participantes corresponde a 4% do total de empregados

Gráfico 25. Enquete 05/2015



Esta enquete foi aplicada entre os dias 09/03/2015 e 20/03/2015, contando com a participação de 199 pessoas. O quantitativo de participantes corresponde a 6% 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 (4º trimestre de 2014).

Gráfico 26. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

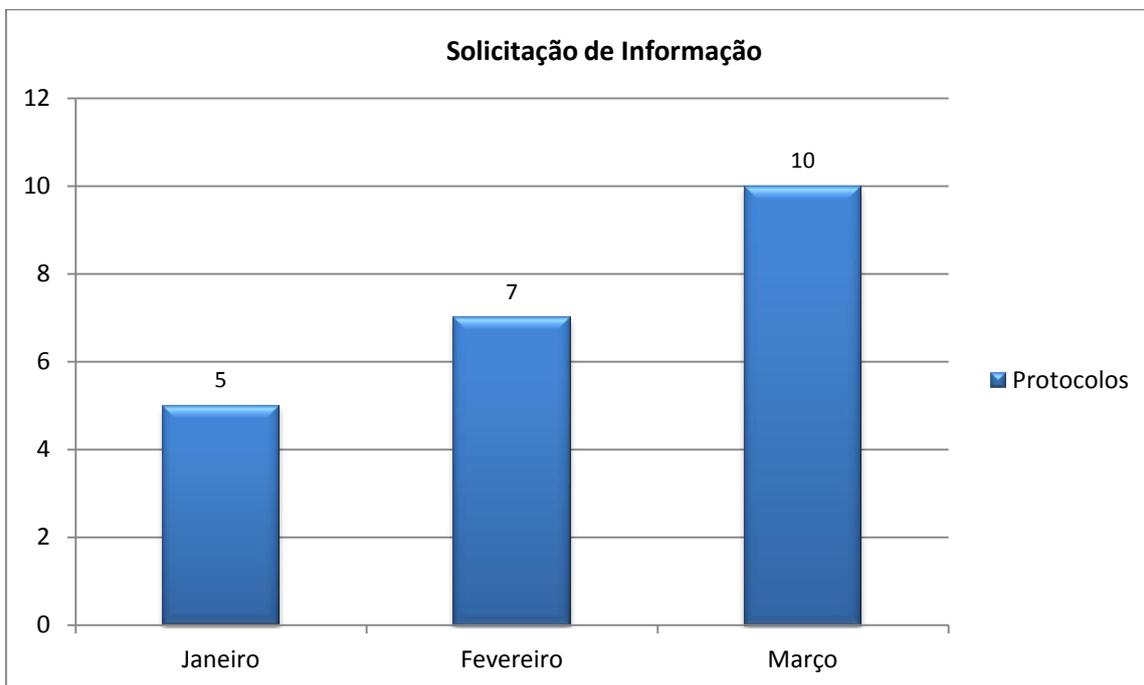


Gráfico 27. Comparativo com Trimestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

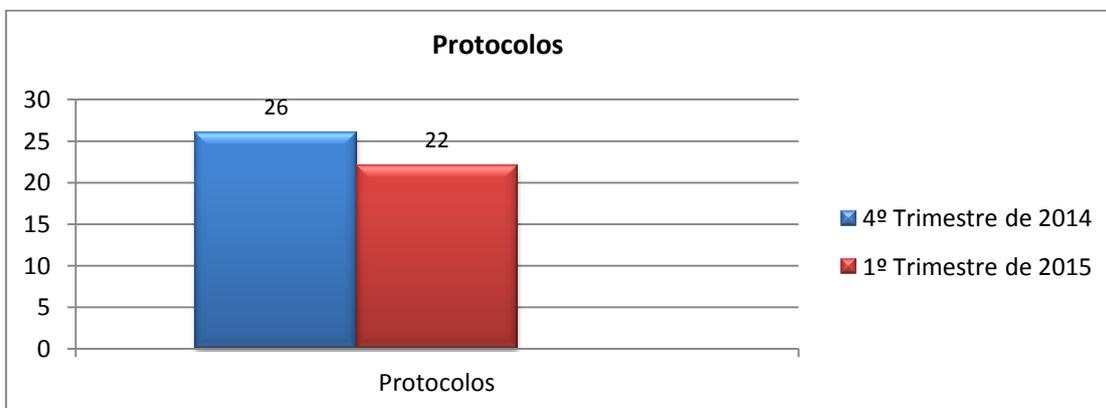
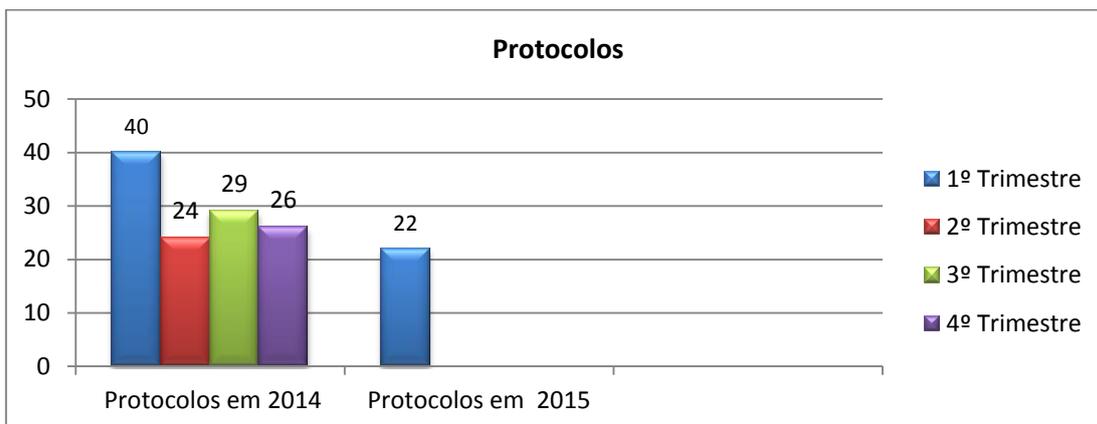
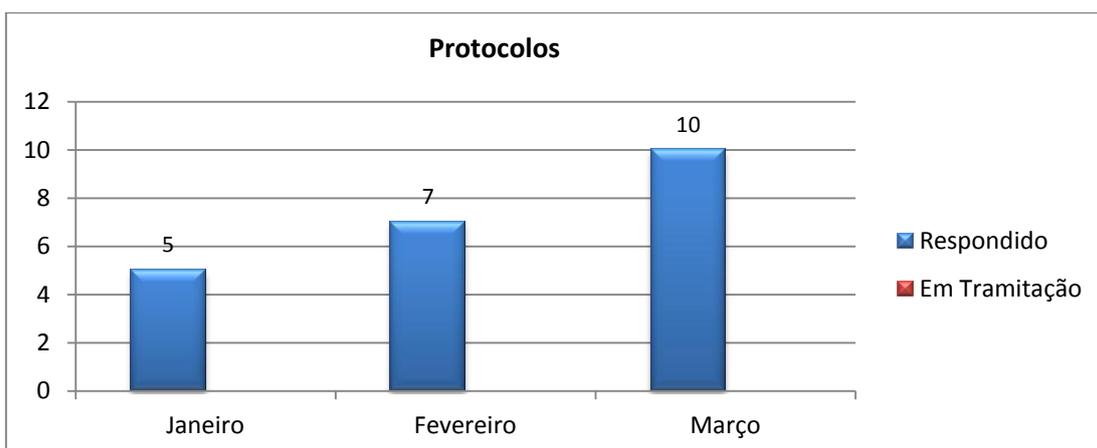


Gráfico 28. Comparativo com o ano anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC



Em 2014 foram registrados 119 pedidos de informação, com destaque para o 1º trimestre de 2014, com um total de 40 protocolos.

Gráfico 29. Demanda por Movimentação



Os pedidos de informações registrados no 1º trimestre de 2015 foram respondidos no período designado para análise.

Gráfico 30. Órgãos Acionados para Elaboração da Resposta

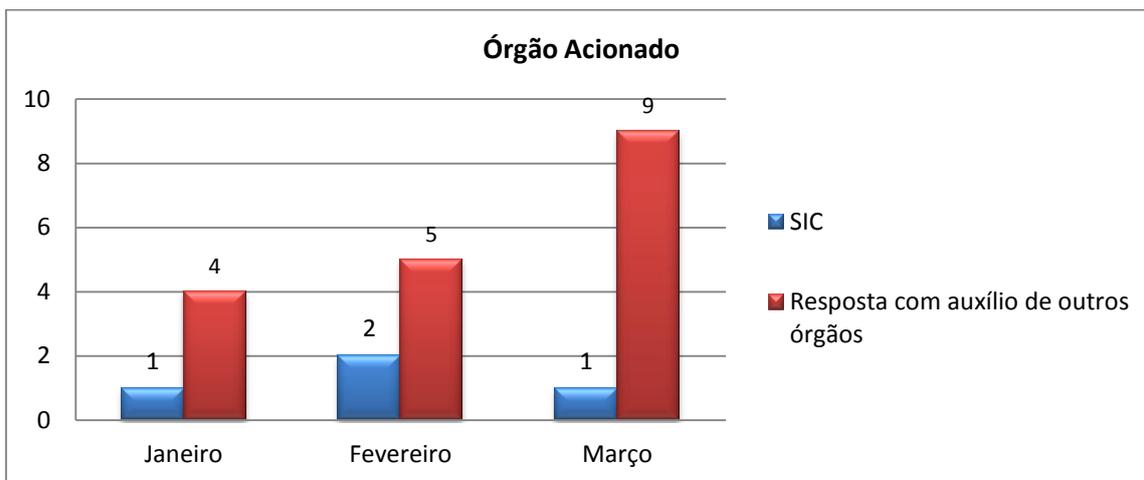


Gráfico 31. Forma de registro dos Pedidos de Informação

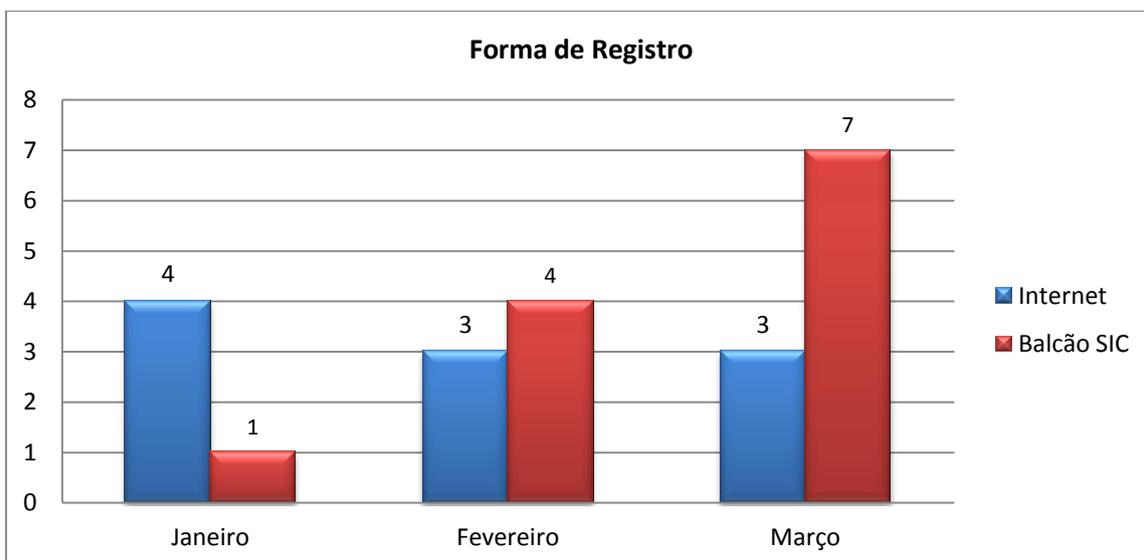


Gráfico 32. Resposta aos Pedidos de Informação ²

Tabela 01. Demanda por Assuntos Abordados

Os pedidos de informações registrados no SIC estão distribuídos em eixos principais com metodologia semelhante aos registros das manifestações na Ouvidoria. No trimestre em análise, novos eixos foram estabelecidos: Responsabilidade Ambiental, Informações Pessoais e Informações Históricas da CMB. Sendo assim, não faremos comparativos com o trimestre anterior.

Assuntos Abordados no 1º Trimestre 2015				
Eixos	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Processos Administrativos	1	1	-	2
Penalidades dos Licitantes	-	-	1	1
Carreiras e Remuneração	1	1	-	2
Outros	1	1	1	3
Produtos	-	2	1	3
Licitações	-	-	2	2
Contratos	1	-	1	2
Responsabilidade Ambiental	-	1	2	3
Informações Pessoais	1	1	-	2
Informações Históricas da CMB	-	2	-	2

² Dados apurados em 13/04/15

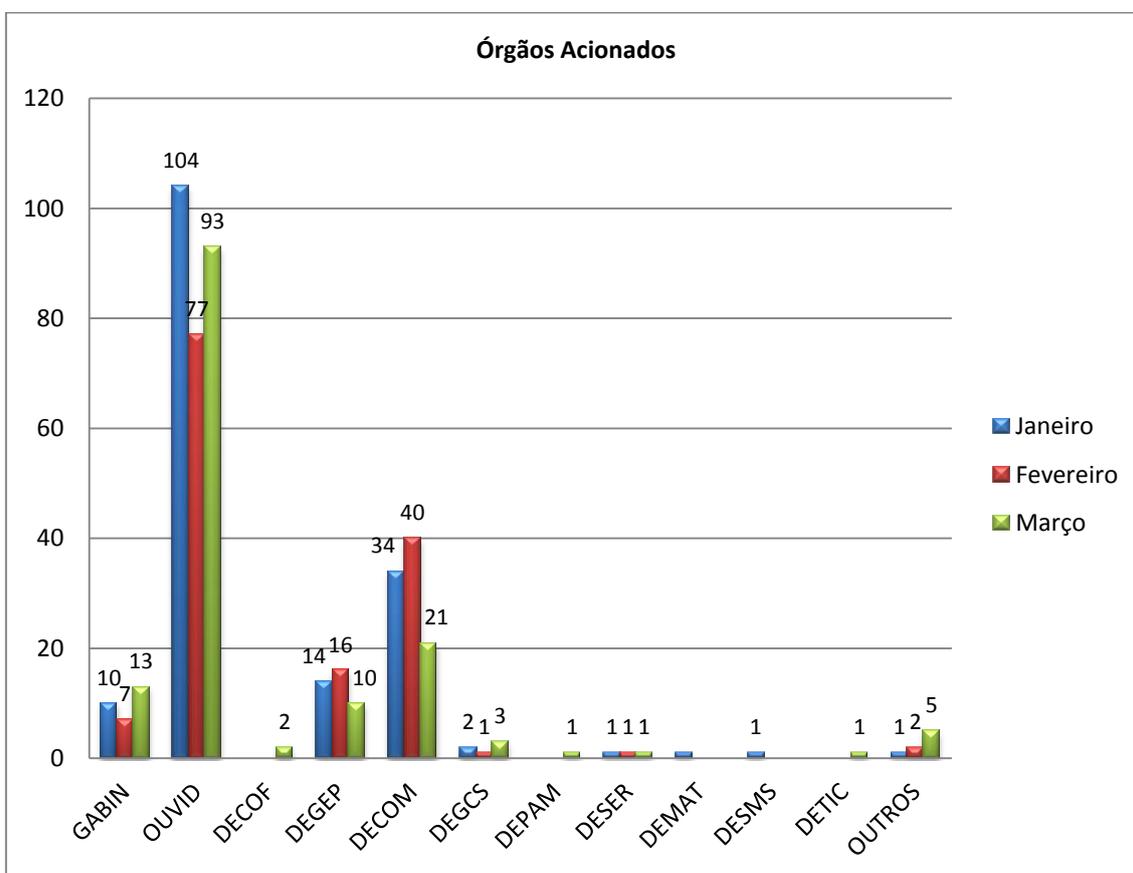
6. Fale Conosco

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).

Gráfico 33. Dos Órgãos Acionados ³



A Ouvidoria responde diretamente à maioria das demandas enviadas pelo Fale Conosco, garantindo celeridade nas respostas aos cidadãos. A maioria das respostas está disponível no site da CMB, como: programa de estágio e programas de visitas à CMB.

³ As demandas da Divisão de Acervos e Eventos – DVAE são registradas, para fins estatísticos, como GABIN, devido à sua localização no organograma da empresa.

6.1 Dos Temas Mais Abordados

Das 462 mensagens recebidas, 371 estavam relacionadas aos temas descritos na tabela abaixo, o que corresponde a 80,30% das mensagens.

Tabela 02. Temas mais abordados

Temas mais Abordados	
Assunto	Total (Jan/Fev/Mar)
Concurso Público	78
Cédulas e Moedas Antigas	46
Informações ⁴	45
Visita à CMB	39
Cédulas e Moedas do Real	37
Programa Jovem Aprendiz	29
Orçamento	28
Patrocínio	26
Carteira ANAC	24
Venda de Moedas Comemorativas	19

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

Gráfico 34. Comparativo: Temas mais Abordados

