

# Ouvidoria

# Relatório Anual 2017

## **Equipe da Ouvidoria**

**Cinara Santos**  
Ouvidora

**Júlio Fernandes Lima**  
Analista em Geociências

**Mylena Firmino**  
Secretária

**Giovanna Saramago**  
**Maria Beatriz Prieto**  
**Tibério Julio**  
Estagiários

# ÍNDICE

APRESENTAÇÃO, 03

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA, 04

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES, 05

HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES, 10

SIC – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, 12

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da CPRM – Serviço Geológico do Brasil apresenta o seu Relatório Anual, cujo objetivo é retratar as ações realizadas em 2017 e demonstrar os resultados obtidos a partir do atendimento ao cidadão, buscando contínuo aperfeiçoamento de nossas atividades e competências.

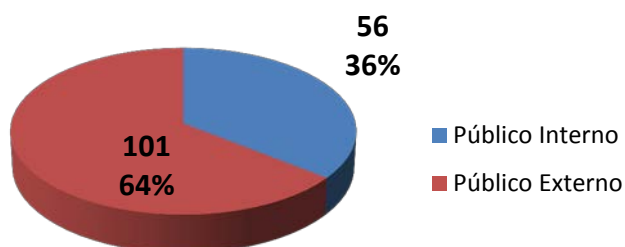
Este relatório é um resumo dos dados estatísticos da Ouvidoria e do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), implementado por exigência da Lei de Acesso à Informação 12527/2011 e da Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União.

Ressalta-se ainda que a Ouvidoria deve ser vista como um setor parceiro dos gestores e da Instituição, uma vez que nela estão centralizadas as proposições de melhoria dos serviços prestados pela CPRM, propiciando, desse modo, crescente transparência.

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Em 2017, a Ouvidoria recebeu 157 (cento e cinquenta e sete) manifestações, sendo 101 (cento e um) do público externo e 56 (cinquenta e seis) do público interno. O tempo médio de resposta é de 12 dias.

Bom desempenho se comparado ao que determina a Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, que prevê retorno em até 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias.

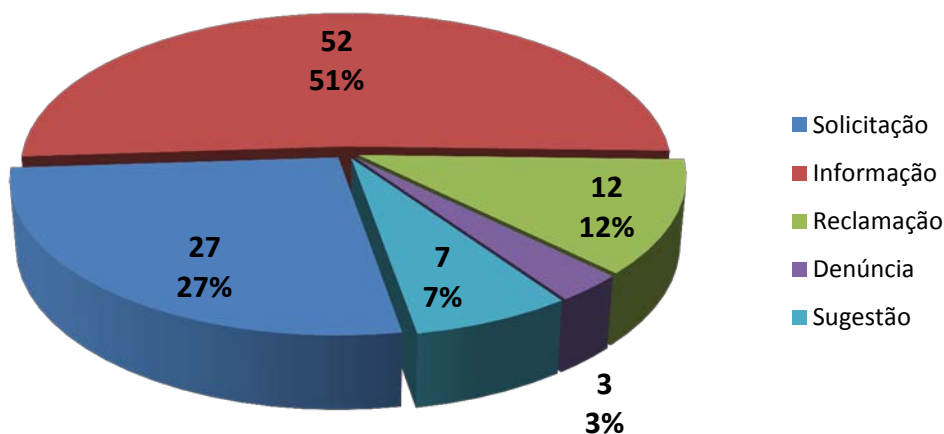


**Público Interno:** O público interno é aquele que reflete a Missão, Princípios e Valores da empresa, como: empregados, estagiários e prestadores de serviço; família e dependentes dos funcionários; ex-funcionários e/ou aposentados.

**Público Externo:** O público externo é aquele que faz uso dos produtos ou serviços da empresa, como: clientes e consumidores; fornecedores; imprensa; governo municipal, estadual e federal; organizações não governamentais; pesquisadores e estudantes e à sociedade em um modo geral.

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Os pedidos de Informação e Solicitação somam 79% das manifestações recebidas:



A **Reclamação** demonstra insatisfação relativa ao serviço prestado;

A **Informação** representa demanda que solicita dados, informações e esclarecimentos, mas não interfere nos processos da empresa;

A **Sugestão** é a apresentação de uma ideia ou proposta para o aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;

O **Elogio** demonstra reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

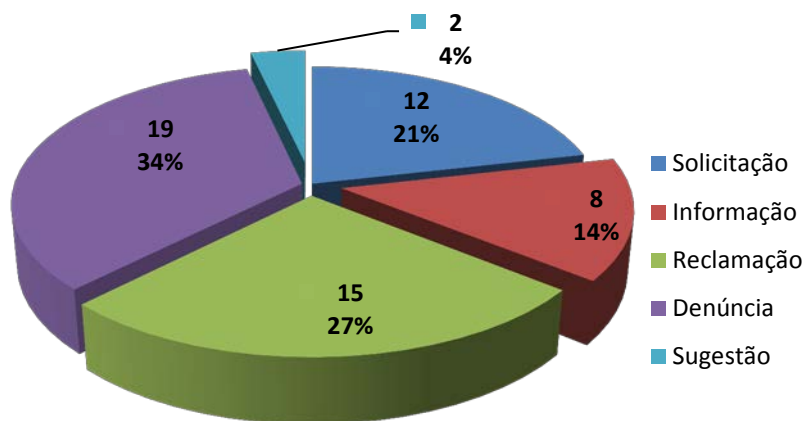
A **Denúncia** é a comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução depende da atuação do órgão de controle interno e/ou externo, ou instâncias administrativas;

A **Solicitação** é o requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

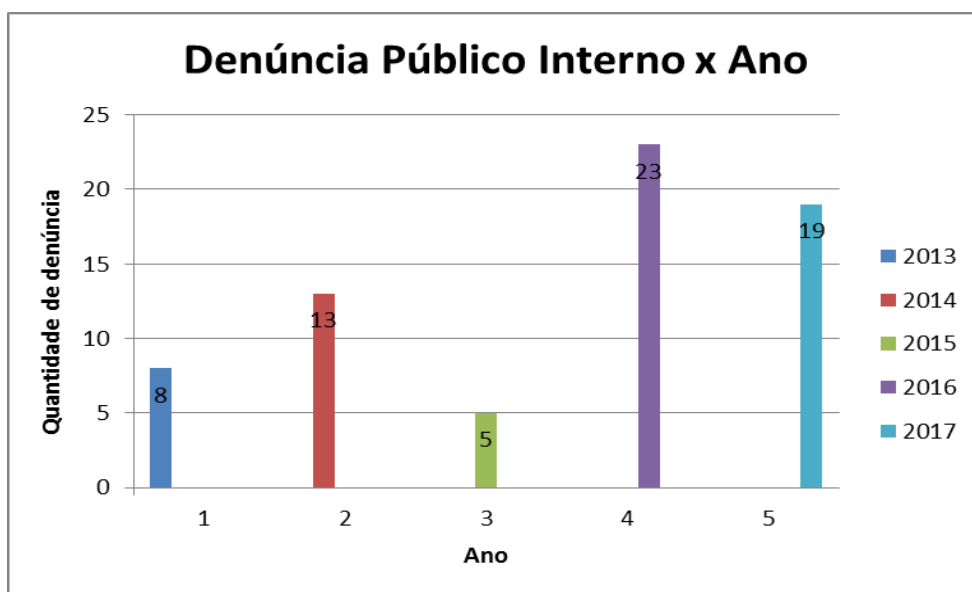
As 56 (cinquenta e seis) manifestações do **Público Interno** foram assim cadastradas:

- Houve 08 (oito) pedidos de Informação;
- Houve 12 (doze) Solicitações;
- Foram cadastradas 15 (quinze) Reclamações;
- Houve 19 (dezenove) Denúncias;

- Houve 02 (duas) Sugestões;

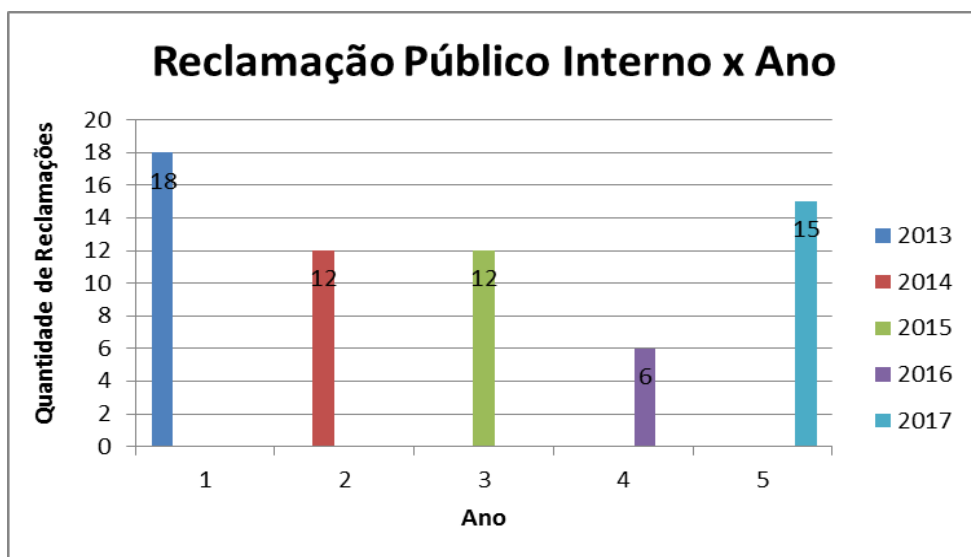


#### DENÚNCIAS



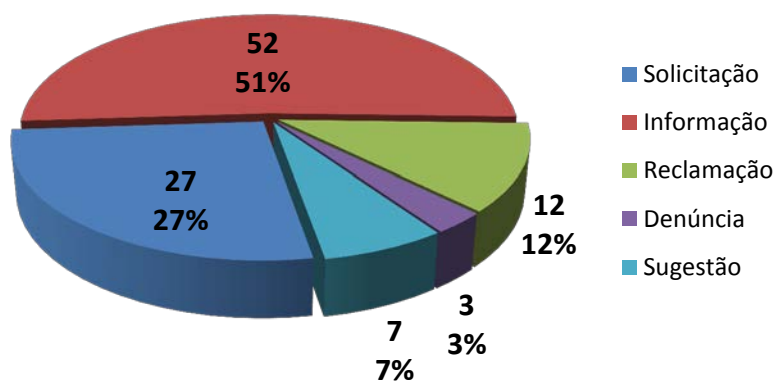
- As denúncias são encaminhadas para as áreas internas de apuração para análise e providências, caso haja embasamento legal. Os anos de 2016 e 2017 apresentam um número crescente em relação aos anos anteriores. A Ouvidoria avalia esse aumento como uma expectativa dos empregados diante a mudança de diretorias.

## RECLAMAÇÕES

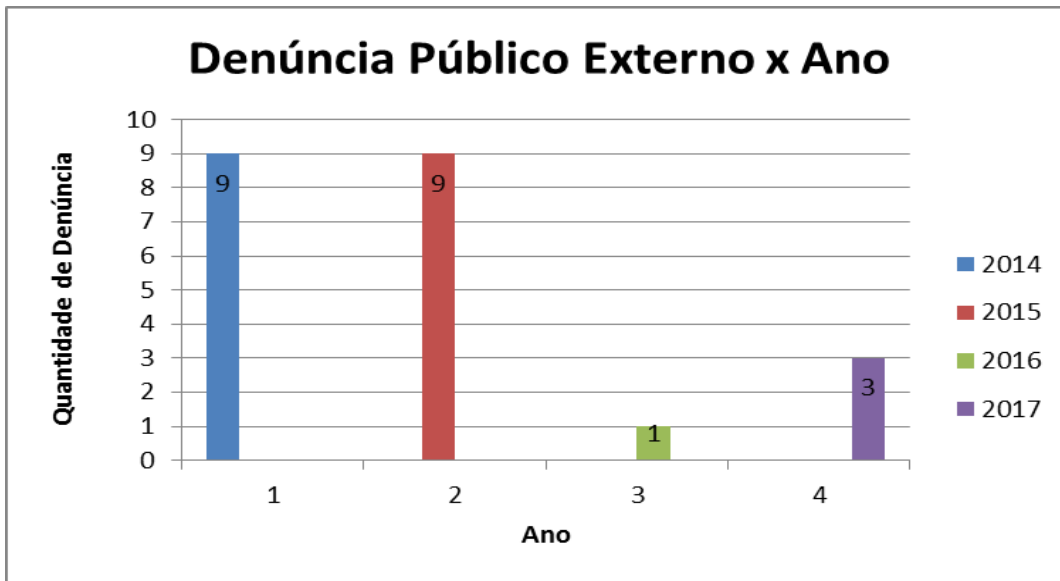


As 101 (cento e uma) manifestações do **Público Externo** foram assim cadastradas:

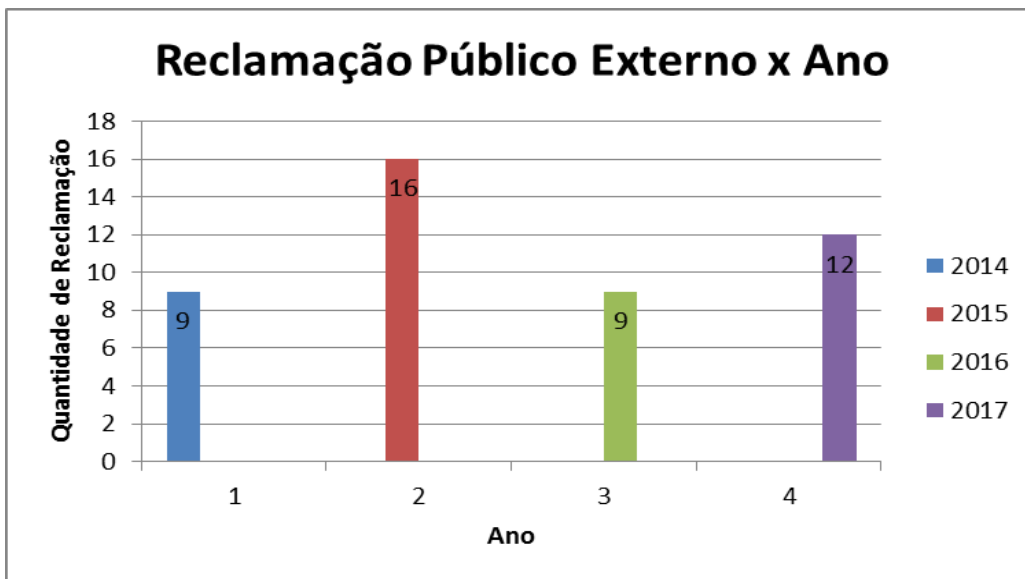
- Dos 52 (cinquenta e dois) pedidos de Informação;
- Das 27 (vinte e sete) Solicitações;
- Houve 12 (doze) Reclamações;
- Houve 03 (três) Denúncias;
- Houve 07 (sete) Sugestões;



## DENÚNCIAS



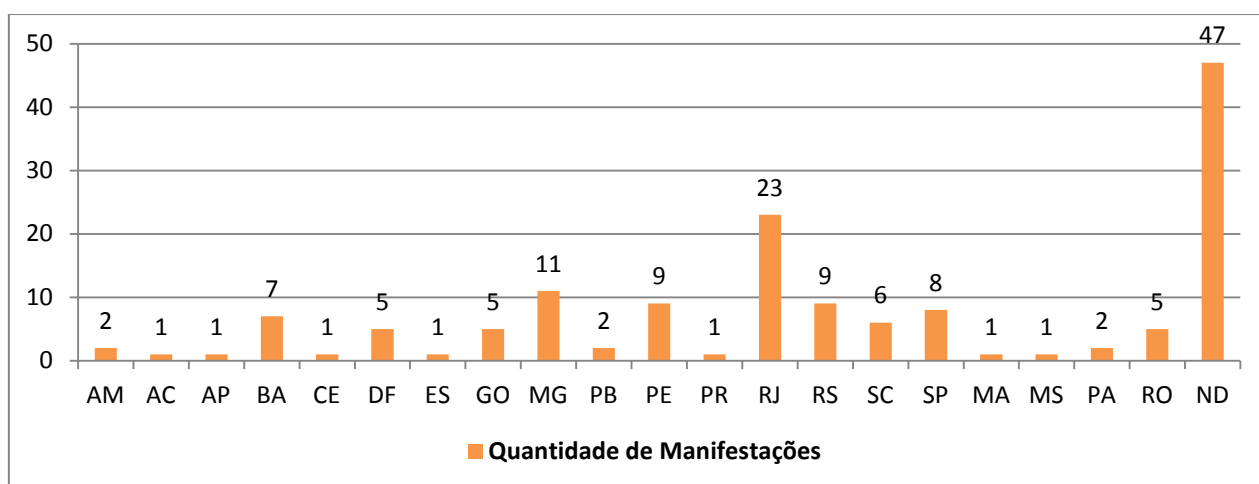
## RECLAMAÇÕES





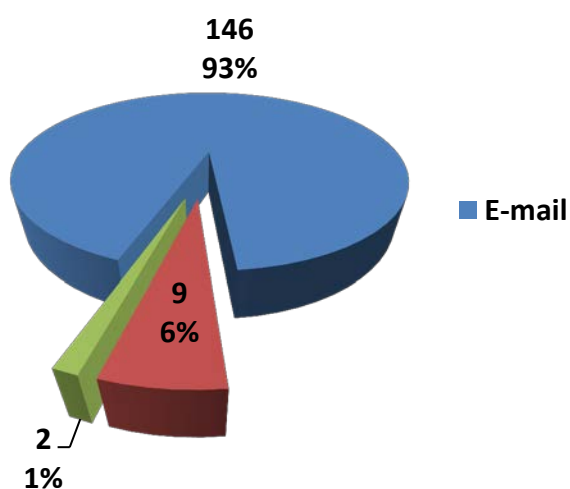
## REGIÃO

No ano de 2017 foi contabilizado um número superior de cidadãos de diferentes estados que entraram em contato com a Ouvidoria. Ao todo foram 19 estados além do Distrito Federal. Apesar disso, a maioria das manifestações está sem localização, (ND). O estado do Rio de Janeiro possui o maior número com 23 manifestações.



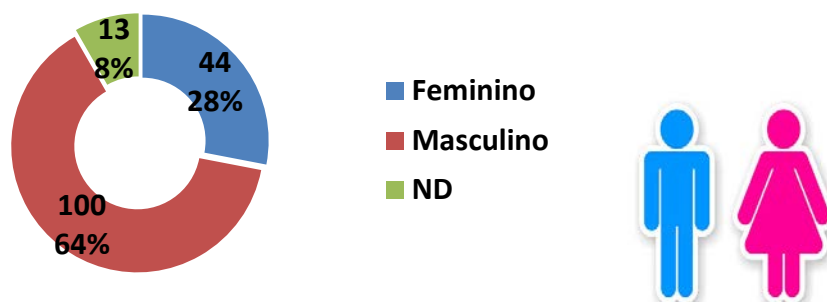
## MEIOS DE COMUNICAÇÃO

O E-mail continua sendo o meio de comunicação mais utilizado: foram recebidos 146 (cento e quarenta e seis) e apenas 9 cartas e 2 telefonemas.



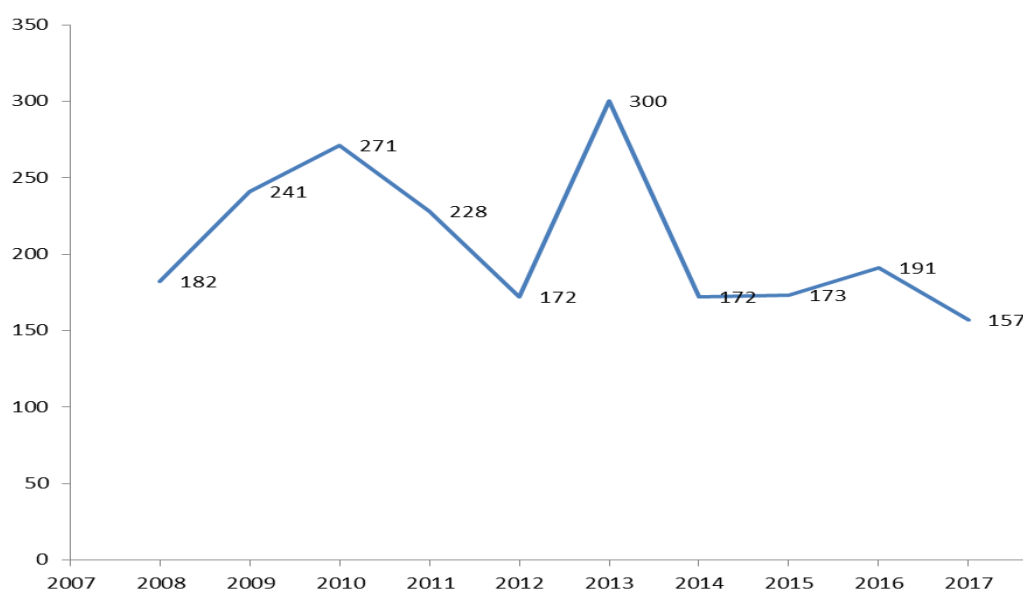
## GÊNERO

Das 157 manifestações recebidas pela Ouvidoria, 100 (cem) foram de pessoas que se identificaram sendo do gênero masculino e 44 (quarenta e quatro) do gênero feminino, 13 (treze) pessoas não se identificaram.



## HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES

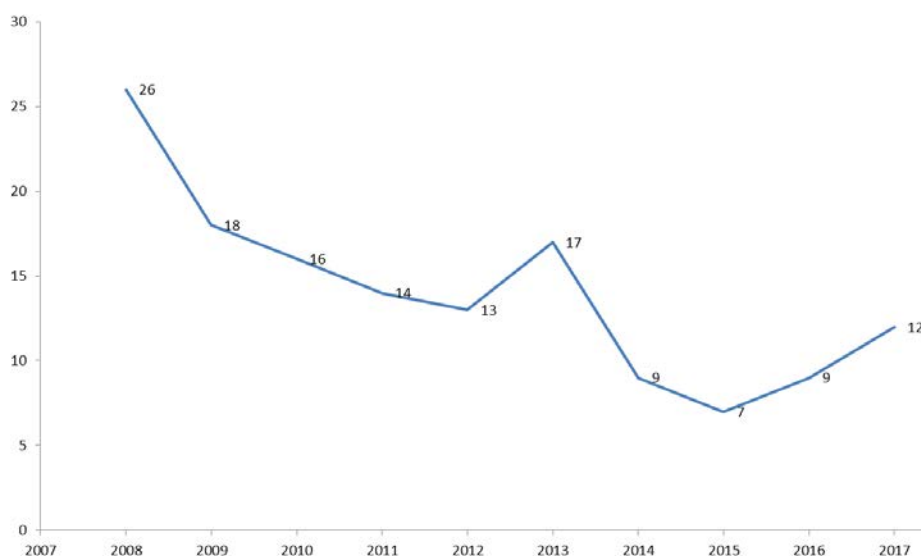
No gráfico abaixo é possível visualizar a quantidade de manifestações ao longo de 10 (dez) anos. Destaca-se que o ano de 2017 foi o que recebeu menos quantidade de manifestações durante esse período.



- O ano de 2013 apresentou a maior demanda do público externo, ano de realização do processo seletivo via concurso público.

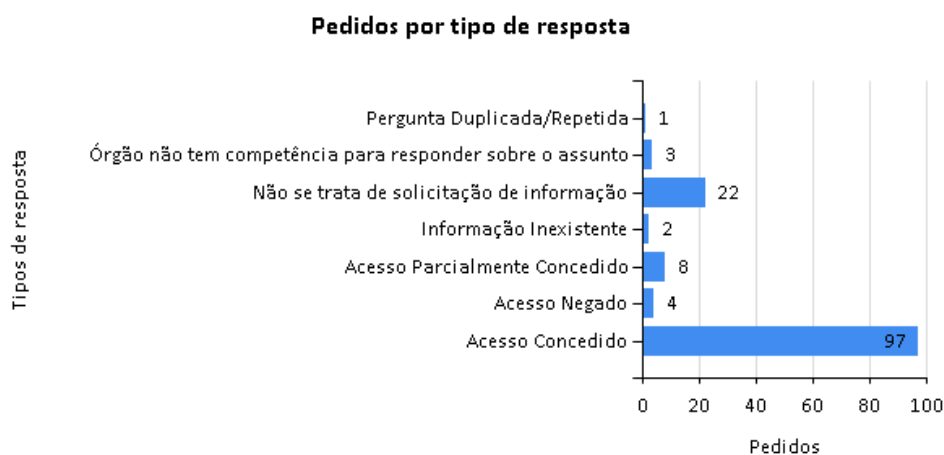
#### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

Atender pressupõe resolver ou informar o demandante de forma clara, objetiva e rápida. Por isso, trabalhamos com o indicador de tempo de retorno ao cidadão. Em 2017 a Ouvidoria respondeu aos cidadãos na média de 12 (doze) dias, 08 abaixo do prazo estabelecido pela Instrução Normativa nº1 da OGU, de 05 de novembro de 2014, que estabelece prazo de resposta de 20 dias.



## SIC – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

A CPRM recebeu 138 pedidos de Acesso à Informação, contendo 365 perguntas em 2017. O tempo médio de resposta está em 14 (catorze) dias, considerado bom desempenho se considerado a prazo estipulado em lei para o retorno ao cidadão (20 dias, sendo prorrogáveis por mais 10 dias). Dos assuntos solicitados, 76,81% estão relacionados a “Ciência, Informação e Comunicação – Informação – Gestão, Preservação e Acesso”.



## REGIÃO

Na CPRM, o Rio de Janeiro é o Estado que mais se utiliza da Lei de Acesso à Informação: 28 pedidos, seguido de São Paulo 18.

