



CPRM

Serviço Geológico do Brasil

Relatório Semestral 2017

Equipe da OUVIDORIA

Ouvidora - Cinara Santos

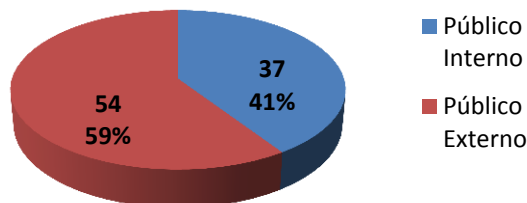
Analista em Geociências -
Júlio Fernandes Lima

Secretária - Maria da
Conceição

Estagiárias - Giovanna
Thomas Saramago Soares
Maria Beatriz de Araújo
Prieto Gonçalves

Apresentação

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. Os atendimentos realizados abrangem usuários que utilizam os produtos e serviços da CPRM e os empregados da empresa, tratando assim de assuntos de cunho externo e interno à organização. Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as informações, orientações, explicações e esclarecimentos para o devido atendimento ao cidadão. A Ouvidoria interage internamente com os demais setores da CPRM encaminhando as demandas para análise e apuração.

Manifestações Recebidas pela Ouvidoria - De 01 de janeiro de 2017 até 30 de junho de 2017 foram registradas 91 (noventa e uma) manifestações, das quais 54 são de público externo e 37 de público interno. 97% foram concluídas e apenas 3% estavam pendentes em 30 de junho, data de fechamento deste relatório. O tempo médio de resposta está em 13,10 dias (aproximadamente treze dias), bom desempenho se comparado à norma da Controladoria Geral da União que prevê retorno em até 20 dias com prazo prorrogável 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.

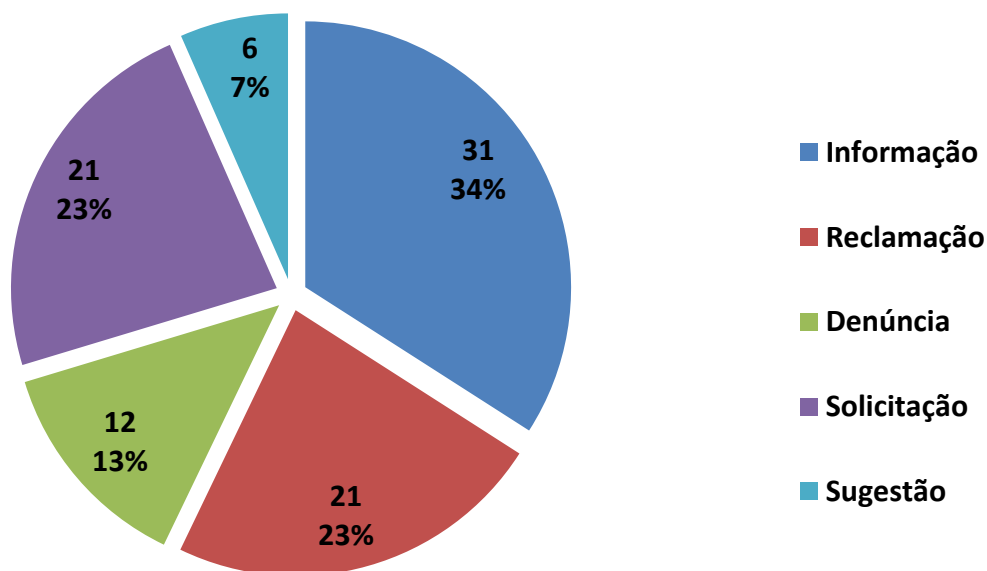
Público Externo

O público externo é aquele que faz uso dos produtos ou serviços da empresa, como: clientes e consumidores; fornecedores; imprensa; comunidade local; governo municipal, estadual e federal; organizações não- governamentais; pesquisadores e estudantes.

Na CPRM o número de manifestações de público interno é historicamente inferior ao do público externo. No entanto, desde o segundo semestre de 2016, o número de **denúncias** por empregados vem aumentando.

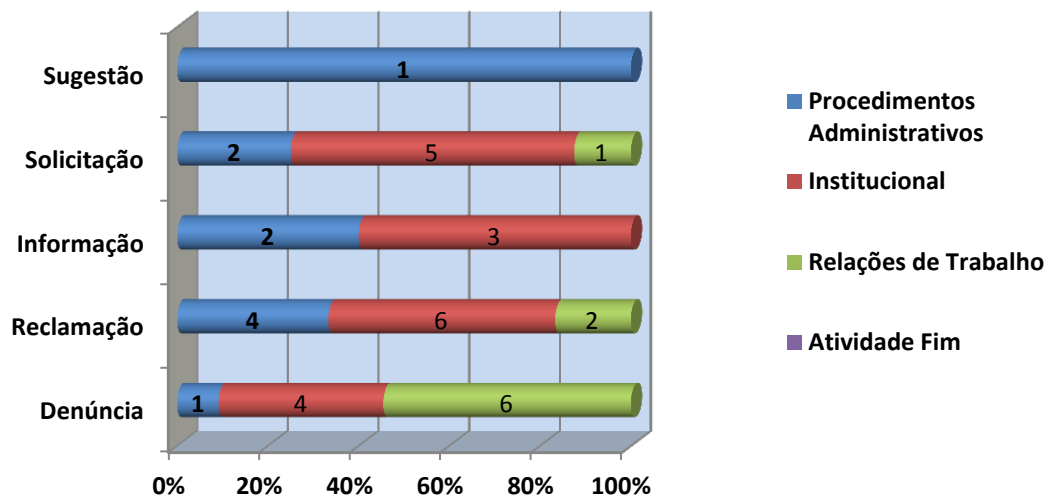
Já os maiores registros do público externo são em **informação** e **solicitação**, resultado principalmente da dificuldade em acessar conteúdos que não se encontram disponíveis ou ao alcance no site da CPRM. Além disso, o público externo se mostra mais interessado em lapidar uma relação mais efetiva, proporcionando sugestões para uma melhor comunicação. A maioria das sugestões recebidas foi de usuário externo.

As 91 (noventa e uma) manifestações recebidas no primeiro semestre de 2017 estão assim classificadas:



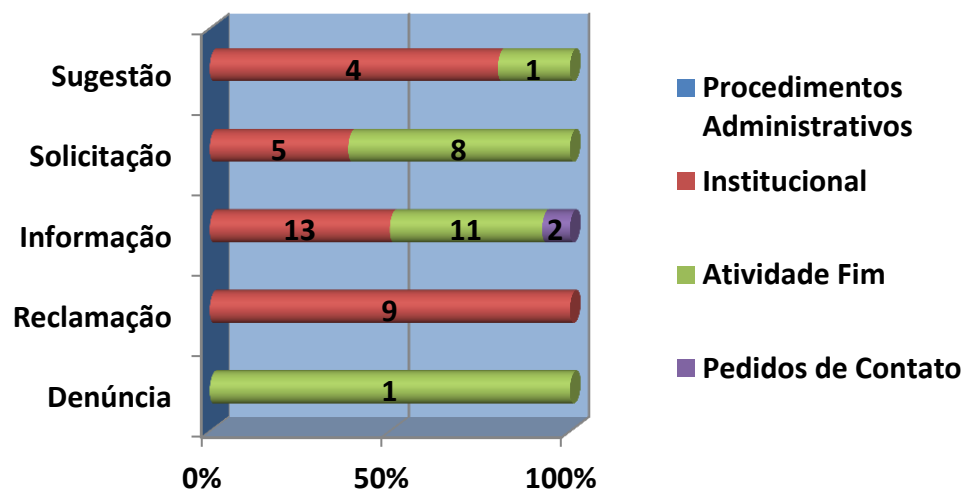
As 37 (trinta e sete) manifestações do **Público Interno** foram assim cadastradas:

- 05 (cinco) pedidos de Informação
- 08 (oito) Solicitações
- 12 (doze) Reclamações
- 11 (onze) Denúncias
- 01 (uma) Sugestão



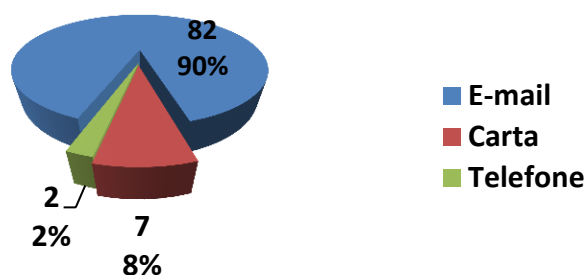
As 54 (cinquenta e quatro) manifestações do **Público Externo** foram assim cadastradas:

- 26 (vinte e seis) pedidos de Informação
- 13 (treze) Solicitações
- 1 (uma) Denúncia
- 9 (nove) Reclamações
- 5 (cinco) Sugestões

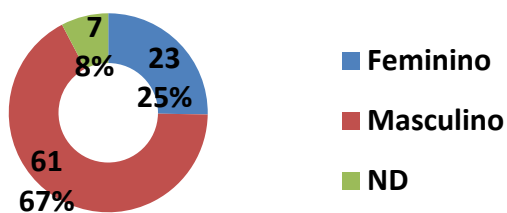


Meios de comunicação mais utilizados

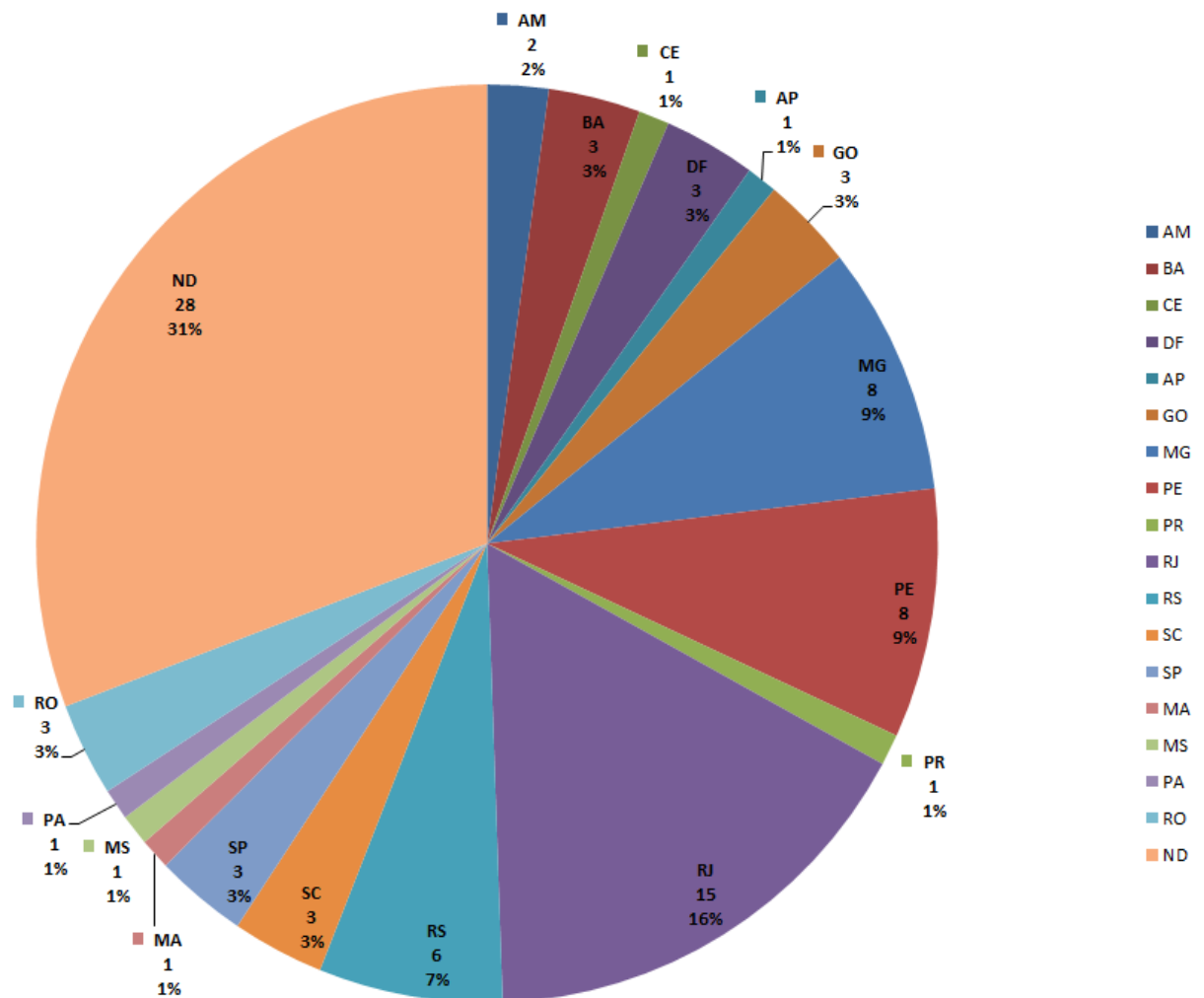
MEIO – O E-mail segue sendo o meio de comunicação mais usado: foram recebidos 82 e somente sete cartas e dois telefonemas.



GÊNERO - Foram recebidas 23 (vinte e três) manifestações de pessoas que identificaram-se do gênero feminino e 61 (sessenta e um) do gênero masculino, 07 (sete) pessoas não se identificaram.



REGIÃO - Os usuários são de 16 estados e do Distrito Federal. O maior número das manifestações está sem localização. O Rio de Janeiro possui o maior número (16%).



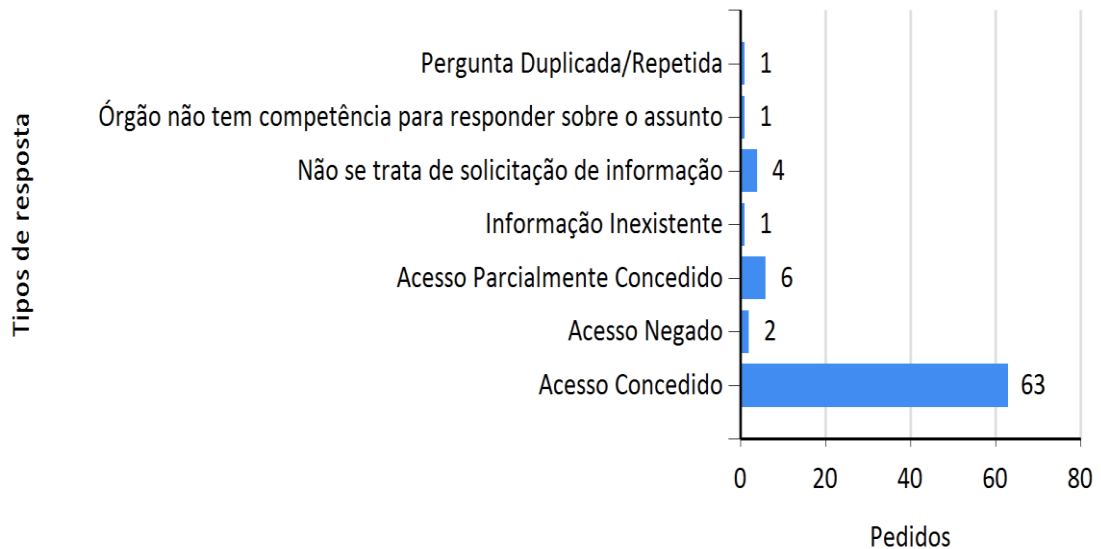
Dados Estatísticos do SIC – Lei de Acesso à Informação

Solicitações pelo SIC - De janeiro a junho de 2017 a CPRM recebeu 78 pedidos de Acesso à Informação, contendo 176 perguntas. O tempo médio de resposta está em 15,77 dias, considerado bom desempenho se considerado a prazo estipulado em lei para o retorno ao cidadão (20 dias,



prorrogáveis por mais 10 dias). Dos assuntos solicitados, 69,23% estão relacionados a “Ciência, Informação e Comunicação – Informação – Gestão, Preservação e Acesso”.

Pedidos por tipo de resposta



REGIÃO – Na CPRM, o Rio de Janeiro é o Estado que mais utiliza-se da Lei de Acesso à Informação : 23% do total dos pedidos, seguido de São Paulo 11%.

Localização dos solicitantes			
Estado	Nº de solicitantes	% de solicitantes	Nº de pedidos
BA	3	5,00%	3
CE	1	1,67%	1
DF	4	6,67%	5
GO	4	6,67%	5
MA	1	1,67%	1
MG	4	6,67%	4
MT	1	1,67%	1
PB	2	3,33%	2
PE	2	3,33%	2
PI	2	3,33%	3
PR	4	6,67%	4
RJ	14	23,33%	17
RN	2	3,33%	2
RO	1	1,67%	1
SC	3	5,00%	3
SE	2	3,33%	2
SP	7	11,67%	8
Não Informado	3	5,00%	3