

Ouvidoria

Relatório Semestral 2018

Equipe da Ouvidoria

Cinara Santos
Ouvidora

Júlio Fernandes Lima
Analista em Geociências

Gabriel Neves
Secretário

Giovanna Saramago
Maria Beatriz Prieto
Tibério Julio
Estagiários

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO, 03

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA, 04

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES, 05

MEIOS DE COMUNICAÇÃO, 08

GÊNERO, 09

REGIÃO, 10

SIC – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, 11

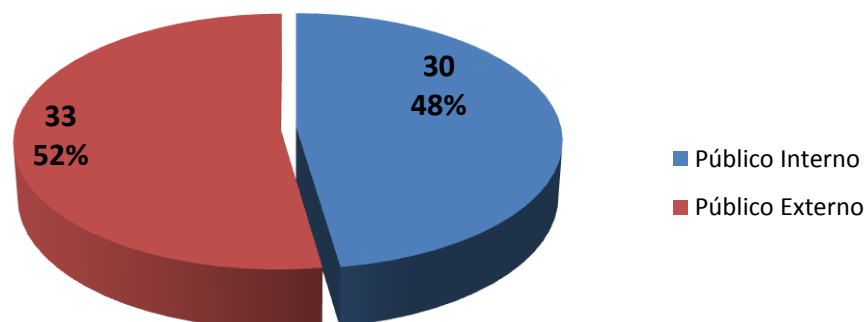
APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da CPRM – Serviço Geológico do Brasil apresenta o seu Relatório Semestral, cujo objetivo é retratar as ações realizadas no primeiro semestre de 2018 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

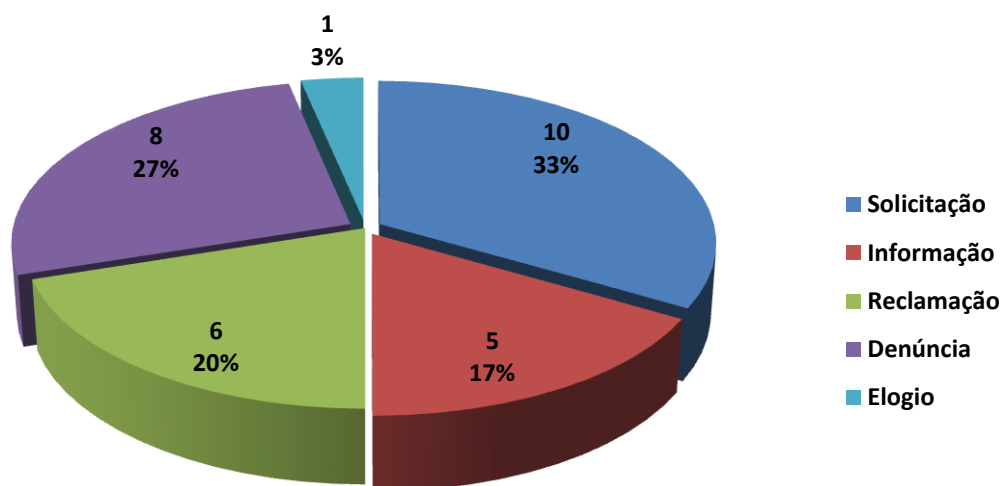


De 01 de janeiro de 2018 até 30 de junho de 2018, foram registradas 67 (sessenta e sete) manifestações, das quais três estão pendentes, quatro foram arquivadas e 60 foram concluídas. O tempo médio de resposta é de aproximadamente onze dias. Considerado um bom desempenho se comparado ao que determina 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



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;

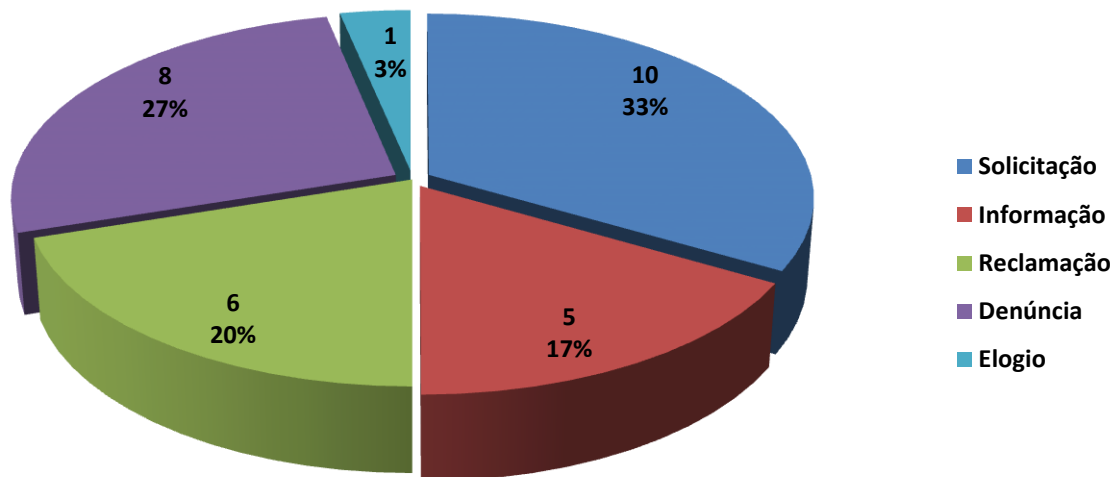
O **Elogio** demonstra reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

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.

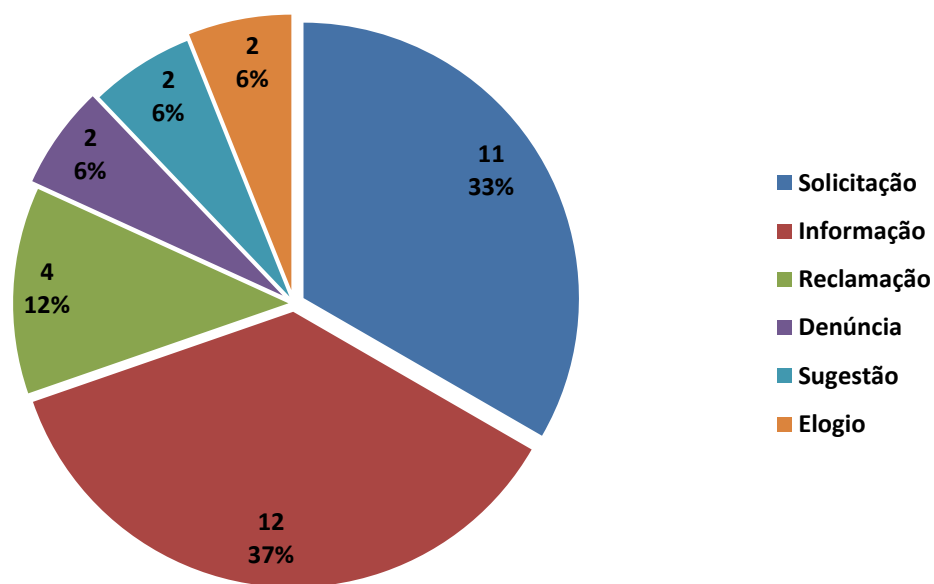
As 30 (trinta) manifestações do **Público Interno** foram assim cadastradas:

- Houve 5 (cinco) pedidos de Informação;
- Houve 10 (dez) Solicitações;
- Foram cadastradas 06 (seis) Reclamações;
- Houve 08 (oito) Denúncias;
- Houve 0 (zero) Sugestões;
- Houve 1 (um) Elogio.



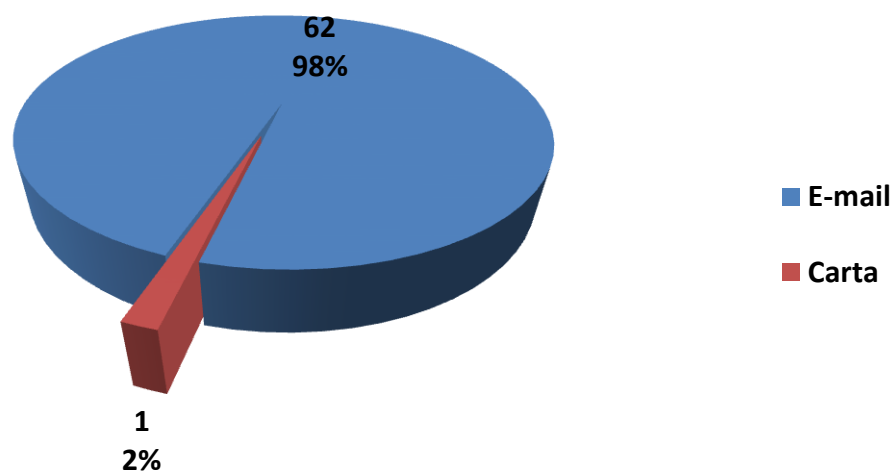
As 33 (trinta e três) manifestações do **Público Externo** foram assim cadastradas:

- Dos 12 (doze) pedidos de Informação;
- Das 11 (onze) Solicitações;
- Houve 04 (quatro) Reclamações;
- Houve 02 (duas) Denúncias;
- Houve 02 (duas) Sugestões;
- Houve 02 (dois) Elogios.



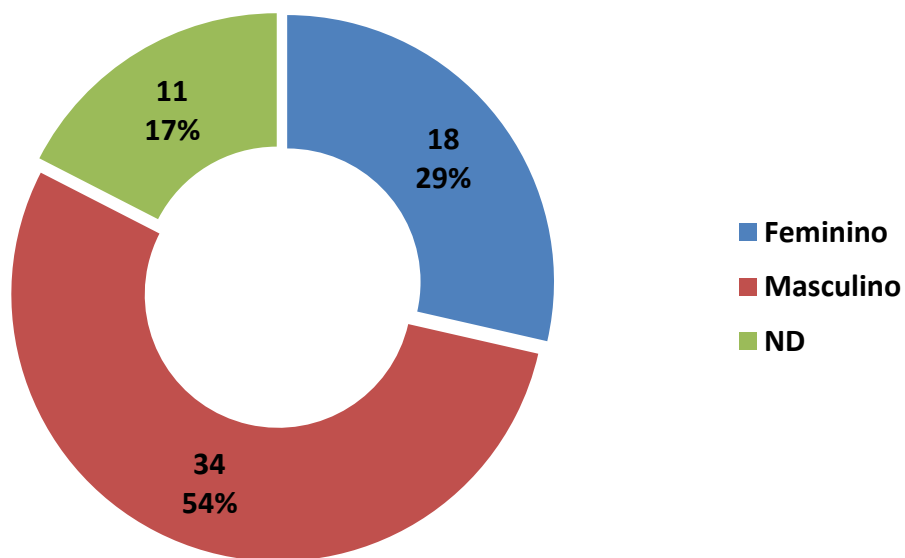
MEIOS DE COMUNICAÇÃO

O E-mail continua sendo o meio de comunicação mais utilizado: foram recebidos 62 (sessenta e dois) e apenas 01 (uma) carta.



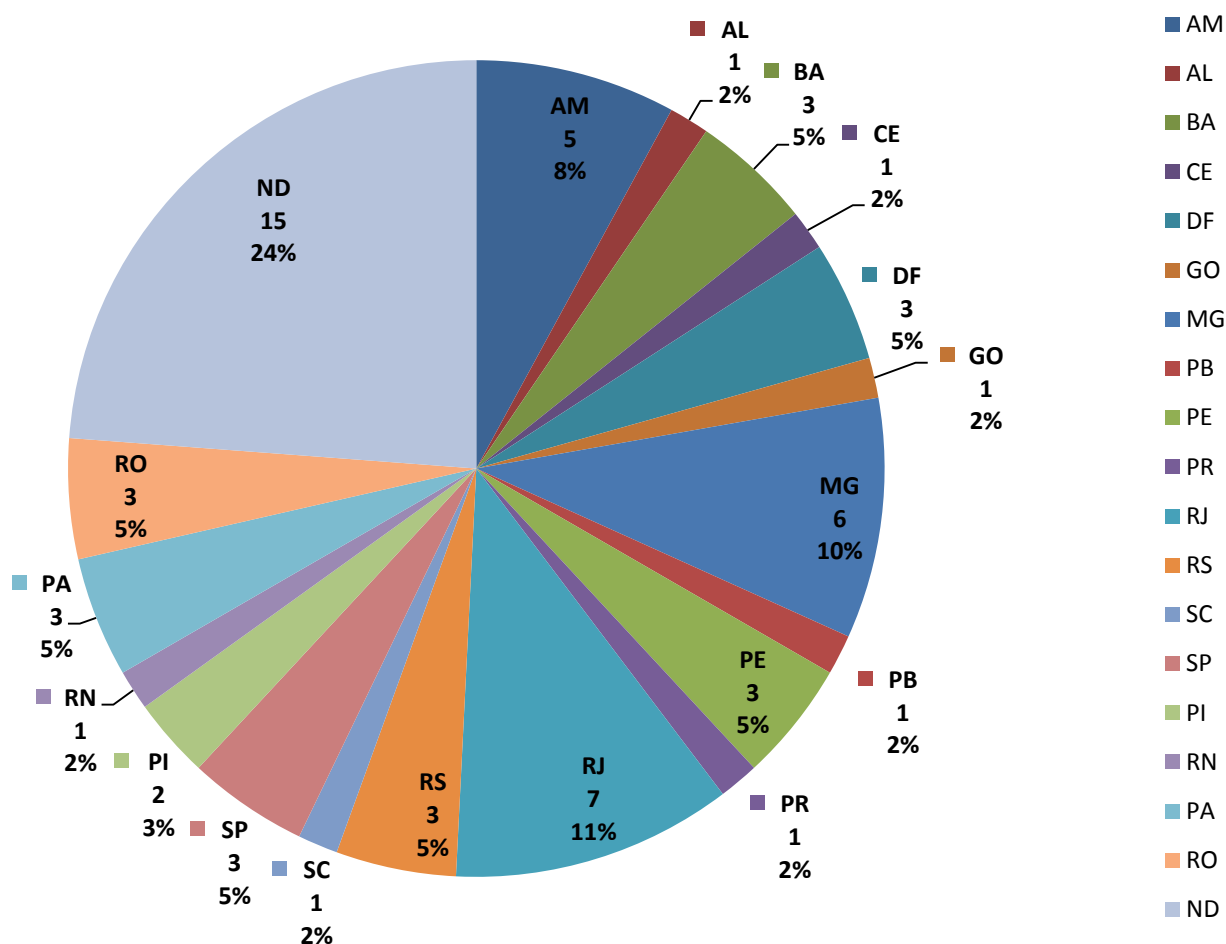
GÊNERO

Das 63 (sessenta e três) manifestações recebidas pela Ouvidoria, 34 (trinta e quatro) foram de pessoas que se identificaram sendo do gênero masculino e 18 (dezoito) do gênero feminino, 11 (onze) pessoas não se identificaram.



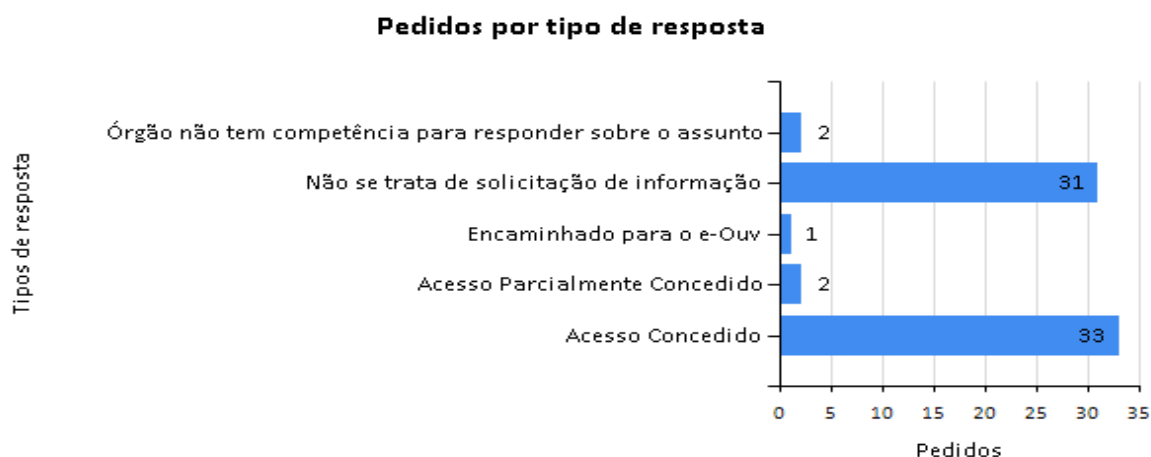
REGIÃO

No primeiro semestre de 2018 foi contabilizado ao todo 17 (dezessete) estados, além do Distrito Federal. Destaca-se o estado do Rio de Janeiro que possui o maior número com 07 (sete) manifestações. A maioria das manifestações está sem localização, (ND).



DADOS ESTATÍSTICOS DO SIC – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

De janeiro a junho de 2018, a CPRM recebeu 69 (sessenta e nove) pedidos de Acesso à Informação, contendo 138 (centro e trinta e oito) perguntas. O tempo médio de resposta está em 11,50 dias, considerado bom desempenho dentro do prazo estipulado em lei para o retorno ao cidadão (20 dias, prorrogáveis por 10 dias). Dos assuntos solicitados, 51 (cinquenta e um) pedidos estão relacionados à “Ciência, Informação e Comunicação – Informação – Gestão, Preservação e Acesso”.



REGIÃO

No primeiro semestre o São Paulo foi o Estado que mais utilizou-se da Lei de Acesso à Informação: 10 (dez) do total dos pedidos, seguido do Distrito Federal com 07 (sete).

