

## **OUVIDORIA: INSTRUMENTO DE EXERCÍCIO DA CIDADANIA**

A Ouvidoria do SGB/CPRM, tal como todas as Ouvidorias de órgãos públicos, atua no diálogo entre o cidadão e a empresa, estreitando suas relações mútuas, de sorte a otimizar a prestação de serviços e a oferta de produtos do interesse da sociedade, fortalecendo dessa forma o exercício da cidadania e o fortalecimento da democracia.

Ao fornecer informações sobre o trabalho realizado pela instituição, possibilita ao cidadão enumerar falhas, sinalizar necessidades, sugerir alternativas e reafirmar, ou não, os bons serviços prestados pelo SGB/CPRM.

O Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014, define Ouvidoria Pública Federal como a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das **reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios** relativos às políticas e aos serviços públicos, com vista ao aprimoramento da gestão pública.

Esse papel foi reforçado pela Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, aí incluídas as empresas estatais que recebem recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para custeio em geral, caso do Serviço Geológico do Brasil.

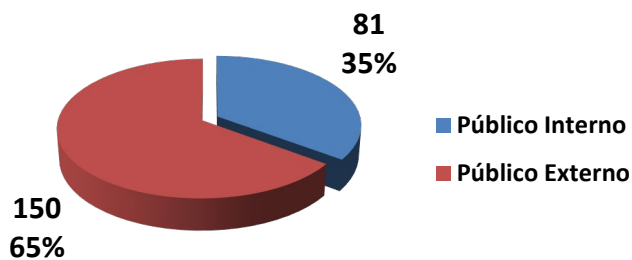
Essa legislação veio fortalecer os propósitos da Lei de Acesso à Informação (LAI) de Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Dessa forma, o SGB/CPRM disponibiliza para o cidadão dois meios de comunicação criados pela Controladoria Geral da União – CGU: o e-OUV, Sistema de Ouvidorias para as manifestações dos interessados e usuários de seus produtos e serviços, e o e-SIC, Sistema de Informação ao Cidadão para solicitações de informação pública. Ambos os Sistemas foram reunidos por aquela Controladoria no segundo semestre de 2019 em um único, denominado FALA.BR, que ainda se encontra em seu estágio inicial de uso.

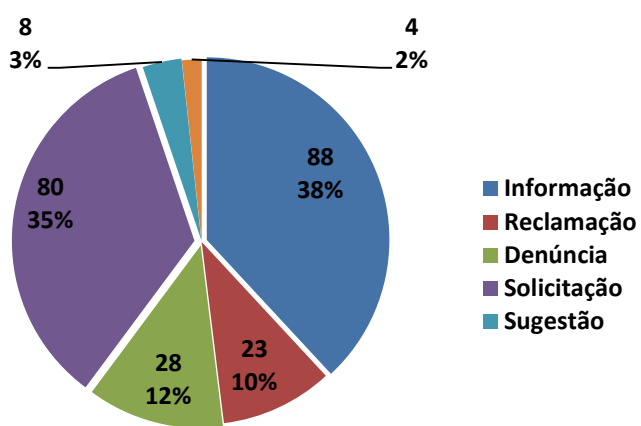
### **Manifestações e Pedidos de Informação recebidos pela Ouvidoria em 2019**

De janeiro a dezembro chegaram à Ouvidoria do SGB/CPRM um total de 360 solicitações, das quais 231 pelo e-OUV e 129 pelo e-SIC. É aqui preciso esclarecer que nos dois Sistemas aparecem pedidos de informação, tratados como “Solicitações” no primeiro caso.

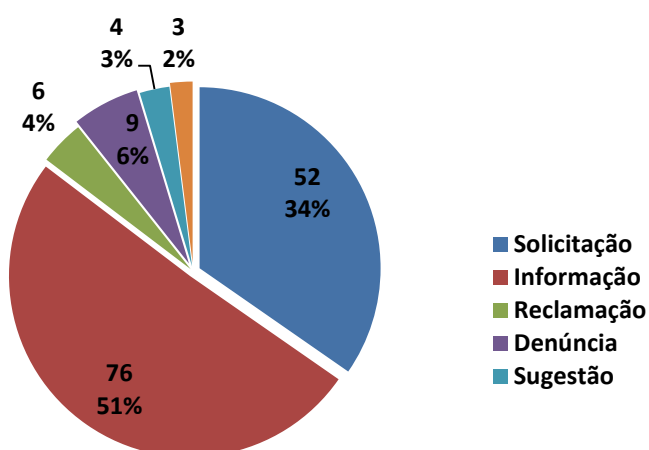
Entre as recebidas pelo e-OUV, 150 (ou 65%) foram de público externo e 81 (35%) do público interno, conforme o gráfico a seguir.



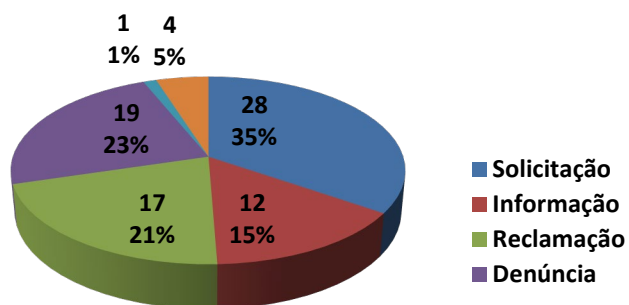
A maioria das manifestações (38 %) é classificada como pedido de Informação, seguida de muito perto (35%) por Solicitações, conforme o gráfico abaixo.



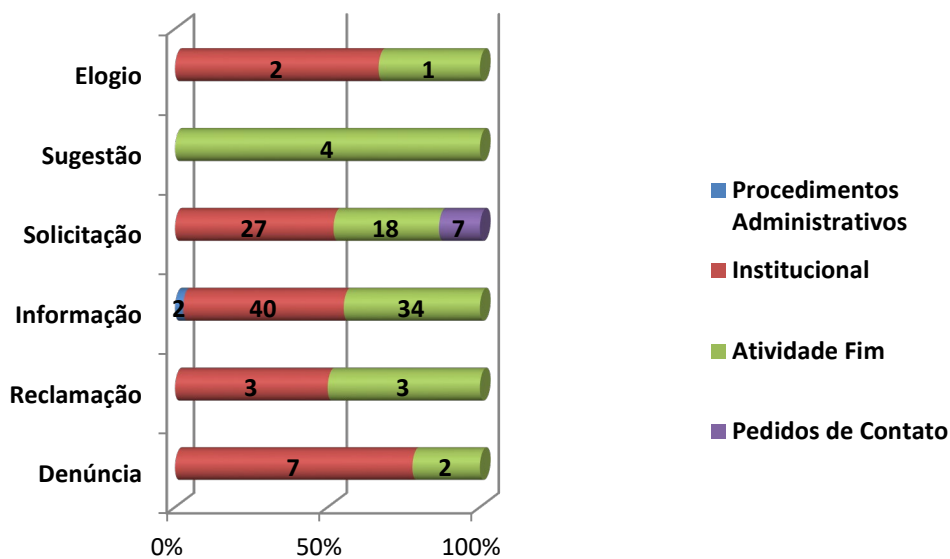
Do público externo, a maior demanda refere-se à Informação (51%), seguida de Solicitação (34%), demonstrado a seguir:



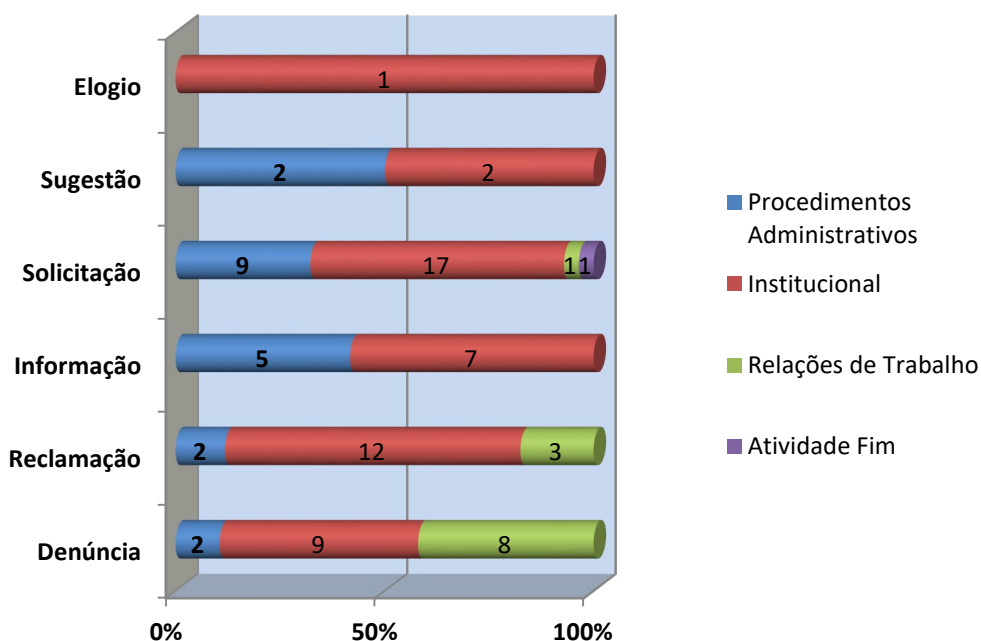
Do público interno, 35% das manifestações são de Solicitação, seguida de denúncias (23%) e Reclamação (21%).



Público Externo: Os assuntos institucionais e à atividade do SGB/CPRM estão na lista dos mais solicitados de uma maneira em geral.



Público Interno: Os assuntos institucionais e de procedimentos administrativos são de maior interesse do público interno.



### Pedidos de Acesso à Informação recebidos pela Ouvidoria em 2019

Por meio do e-SIC, a Ouvidoria recebeu 129 pedidos de Acesso à Informação em um total de 268 perguntas. Encerrou-se o ano com 97,67% dos pedidos atendidos e 2,33% em tramitação nos prazos estabelecidos pela lei. Os solicitantes em sua maioria são pessoas físicas (96,49%). “Ciência, Informação e Comunicação” e “Informação, Gestão, preservação e acesso” estão entre os temas mais abordados (77,52%).

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	268	Total de solicitantes:	114
Perguntas por pedido:	2,14	Solicitantes com um único pedido:	104

Tipos de Solicitante		
Pessoa Jurídica	4	3,51 %
Pessoa Física	110	96,49 %

### Principais manifestações recebidas pela Ouvidoria do SGB/CPRM em 2019

Do público interno, 45 manifestações envolveram o DERHU, das quais 06 foram pedidos de Informação, 23 de Solicitações (com destaque para o PCCS), 13 Reclamações (principalmente sobre o PCCS), 01 Denúncia (sobre supostas irregularidades nas contribuições do INSS), e 3 Sugestões, dentre as quais 1 relacionada à exigência contratual de inclusão de Plano de Saúde para as empresas terceirizadas e 1 sobre a disponibilização de curso *on line* do TCU sobre integridade pública para todos os empregados.

Do público externo, 18 manifestações envolveram o DERHU (a maioria encaminhada por empregados aposentados ou em licença), das quais 15 foram pedidos de Informação (emprego, estágio, concurso público, transferência de unidade de trabalho).

Ainda com origem no público externo, 24 manifestações estiveram relacionadas ao portal eletrônico do SGB/CPRM (problemas no visualizador e no *download* de mapas no GeoSGB, arquivos corrompidos no *site* e no GeoSGB, dificuldade de localização de mapas, erro de plotagens de poços, erro de plotagem de *link* para edital de licitação). Com relação a leilões e licitações, foram recebidas 10 manifestações.

É digno de menção também o número de pedidos de Informação (08) em relação ao acidente de Maceió (AL)

### **Metodologia de Aplicação das Pesquisas de Satisfação dos Usuários de Produtos e Serviços do SGB/CPRM**

A avaliação dos serviços públicos é capaz de indicar as ações de gestão da instituição que devem ser aprimoradas para melhorar o atendimento e a entrega do produto ou serviço ao usuário, funcionando, além disso, como ferramenta de controle social.

A Lei Nº 13.460/2017 determina a obrigatoriedade da realização de pesquisas de satisfação junto aos usuários dos serviços públicos, aplicáveis às Ouvidorias públicas no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, recomendando, ademais, que seja feita, no mínimo uma vez por ano, a avaliação dos serviços por meio de pesquisa de satisfação.

No entanto, a ideia de qualidade do serviço público com foco no usuário/cliente foi consolidada pela primeira vez em 1999, com a 1ª Pesquisa Nacional de Satisfação do Usuário de Serviços Públicos.

As primeiras Pesquisas de Satisfação promovidas pelo Serviço Geológico do Brasil datam de 2009, mas foram descontinuadas nos anos seguintes até 2016, quando passaram a ser sistematizadas e aplicadas anualmente.

Em 2019, houve uma mudança na metodologia, que passou a ser realizada sob três focos: um exclusivo para o público interno da instituição, no meio do ano, e dois outros para o público externo. Desses últimos, um passou a ser destinado ao público presente em eventos de lançamento de produtos do SGB, e outro específico para os usuários classificados em quatro categorias (professores e profissionais de geociências, empresas de mineração, interessados em recursos hídricos, e responsáveis pela defesa dos cidadãos em áreas de riscos ambientais). Neste caso, procurou-se fazer perguntas diferenciadas para cada um dos quatro grupos, e o lançamento da Pesquisa ocorreu no dia 06 de janeiro de 2020.

Executada nos meses de agosto/setembro, a Pesquisa junto ao público interno objetivou a coleta de informações sobre acertos e falhas nas áreas técnicas e administrativas, de sorte a se ter praticamente um semestre para as eventuais correções, chegando-se ao final do ano com menos Reclamações do público externo.

Essa metodologia encontra-se em estágio experimental, podendo ainda ser aprimorada.

Todavia, já começaram a aparecer alguns resultados importantes, a exemplo das mudanças na página da CPRM na internet no final do primeiro semestre de 2019, que era motivo de muitas reclamações internas e externas.

Ademais, tomando por princípio as normas de “preservação da imagem da instituição” e de “identificação de oportunidades de melhoria, com vistas ao aprimoramento dos produtos, serviços e processos internos”, recomendadas pela CGU, a Ouvidoria levou as reclamações internas e externas apuradas nas Pesquisas de 2017 e 2018 ao Conselho de Administração do SGB/CPRM e às Diretorias respectivas da instituição, transmitindo, sempre que possível, **sugestões** de como corrigi-las, de sorte a melhorar o atendimento e a comunicação com todos os seus públicos/usuários.

### **Treinamentos e Participações em Eventos Promovidos pela CGU**

Com a mudança de Governo, em 2019 foram promovidos diversos Encontros, Seminários, Simpósios sobre assuntos relacionados às Ouvidorias, tendo o SGB/CPRM participado de muitas delas como:

- 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação (maio, Rio de Janeiro);
- 7º Encontro REDESIC (setembro, Brasília);
- Seminário sobre Combate à Corrupção nos Órgãos Públicos (novembro/Brasília);
- Reunião de Corregedorias do SISCOR (novembro/ Brasília)