

Ouvidoria

Relatório Semestral 2019

Equipe da Ouvidoria

Carlos Oití Berbert
Ouvidor

Cinara Santos da Silva
Assessora

Júlio Fernandes Lima
Analista em Geociências

Gabriel Neves
Secretário

Giovanna Saramago
Maria Beatriz Prieto
Matheus Dalvi de Bento
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

AÇÕES EMPREENDIDAS, 12

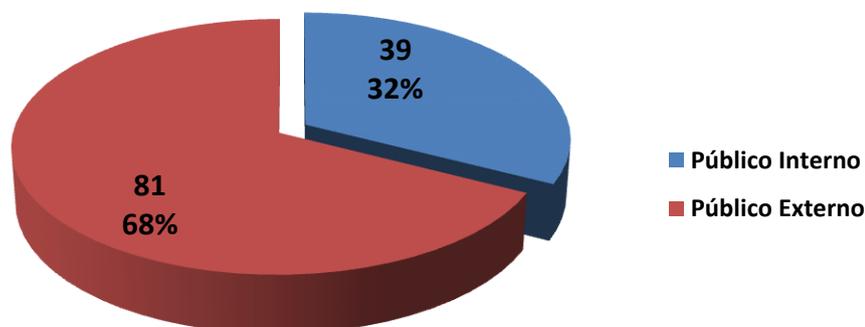
APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais – CPRM apresenta o seu Relatório Semestral, cujo objetivo é retratar as ações realizadas no primeiro semestre de 2019 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 coletados do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), implementados por exigência da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

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

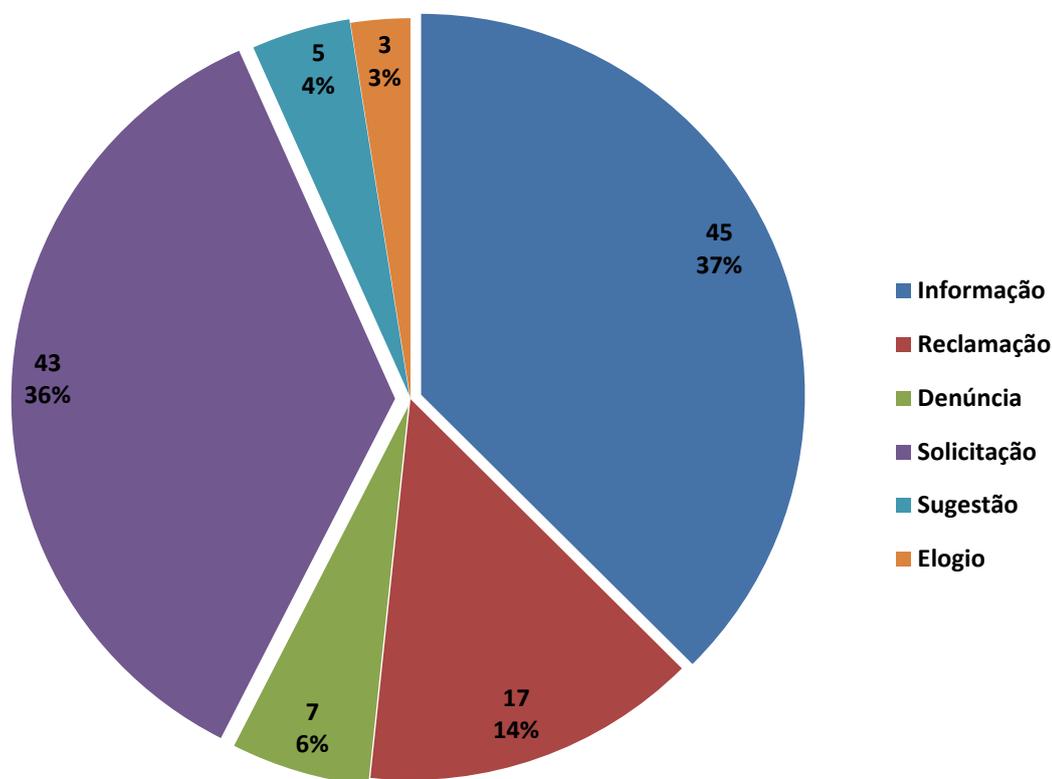


De 01 de janeiro a 30 de junho de 2019, foram registradas 120 (cento e vinte) manifestações válidas, das quais doze estão pendentes e 108 foram concluídas. O tempo médio de resposta é de aproximadamente treze dias, considerado um bom desempenho se comparado ao que determina a Instrução Normativa nº 1 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;

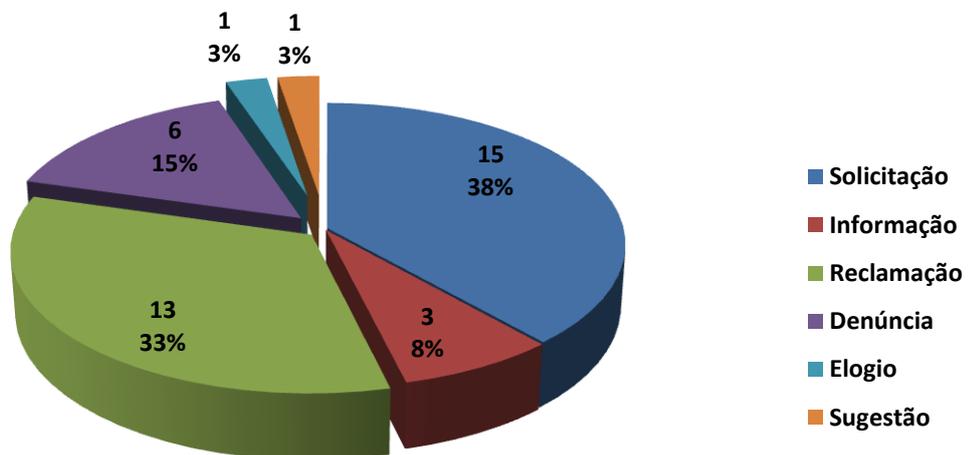
O **Elogio** demonstra reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

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.

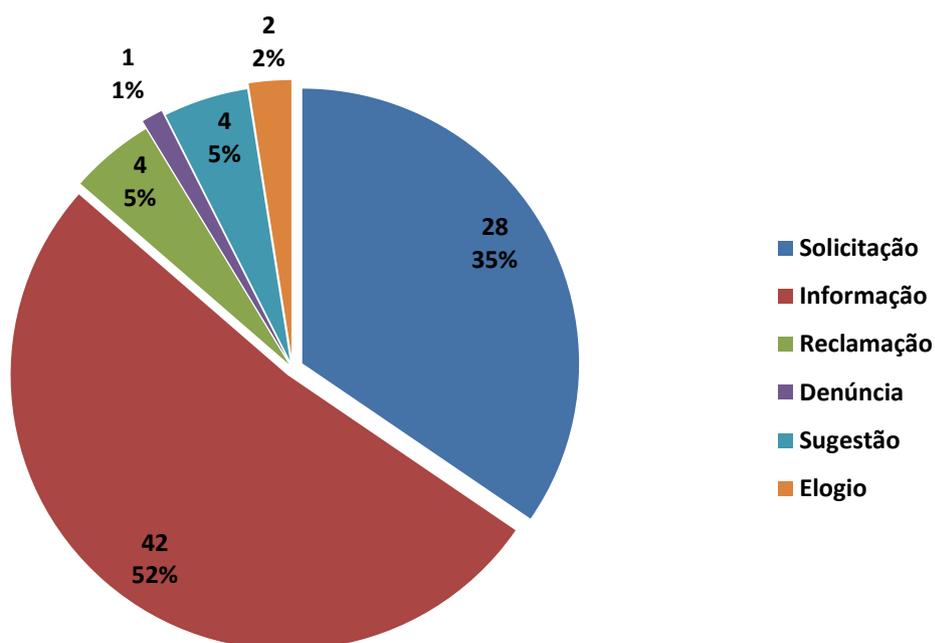
As 39 (trinta e nove) manifestações do **Público Interno** foram assim cadastradas:

- Houve 3 (três) pedidos de Informação;
- Houve 15 (quinze) Solicitações;
- Foram cadastradas 13 (treze) Reclamações;
- Houve 06 (seis) Denúncias;
- Houve 1 (uma) Sugestão;
- Houve 1 (um) Elogio.



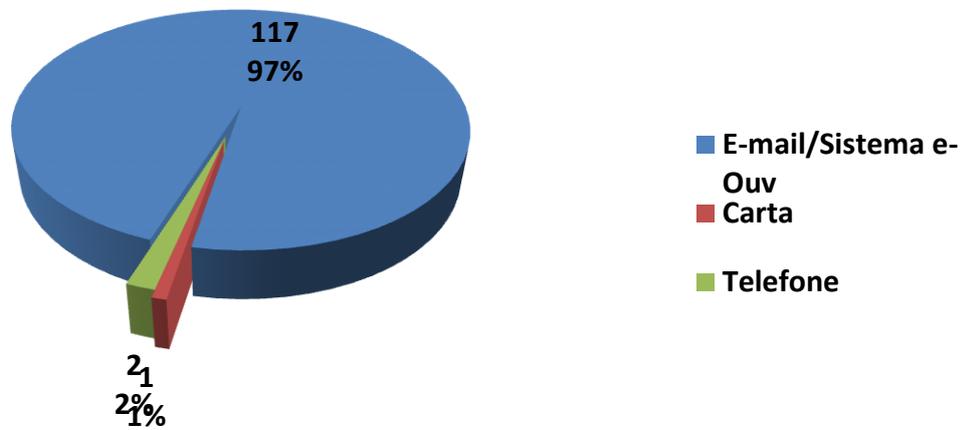
As 81 (oitenta e uma) manifestações do **Público Externo** foram assim cadastradas:

- Houve 42 (quarenta e dois) pedidos de Informação;
- Houve 28 (vinte e oito) Solicitações;
- Houve 04 (quatro) Reclamações;
- Houve 01 (uma) Denúncia;
- Houve 04 (quatro) Sugestões;
- Houve 02 (dois) Elogios.



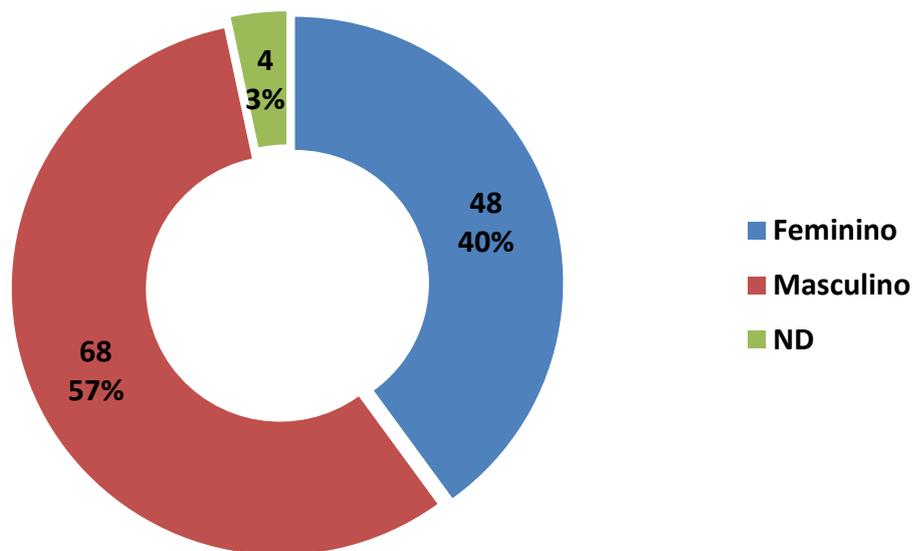
MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Houve 117 cadastros por e-mail, dois por telefone e apenas um por carta.



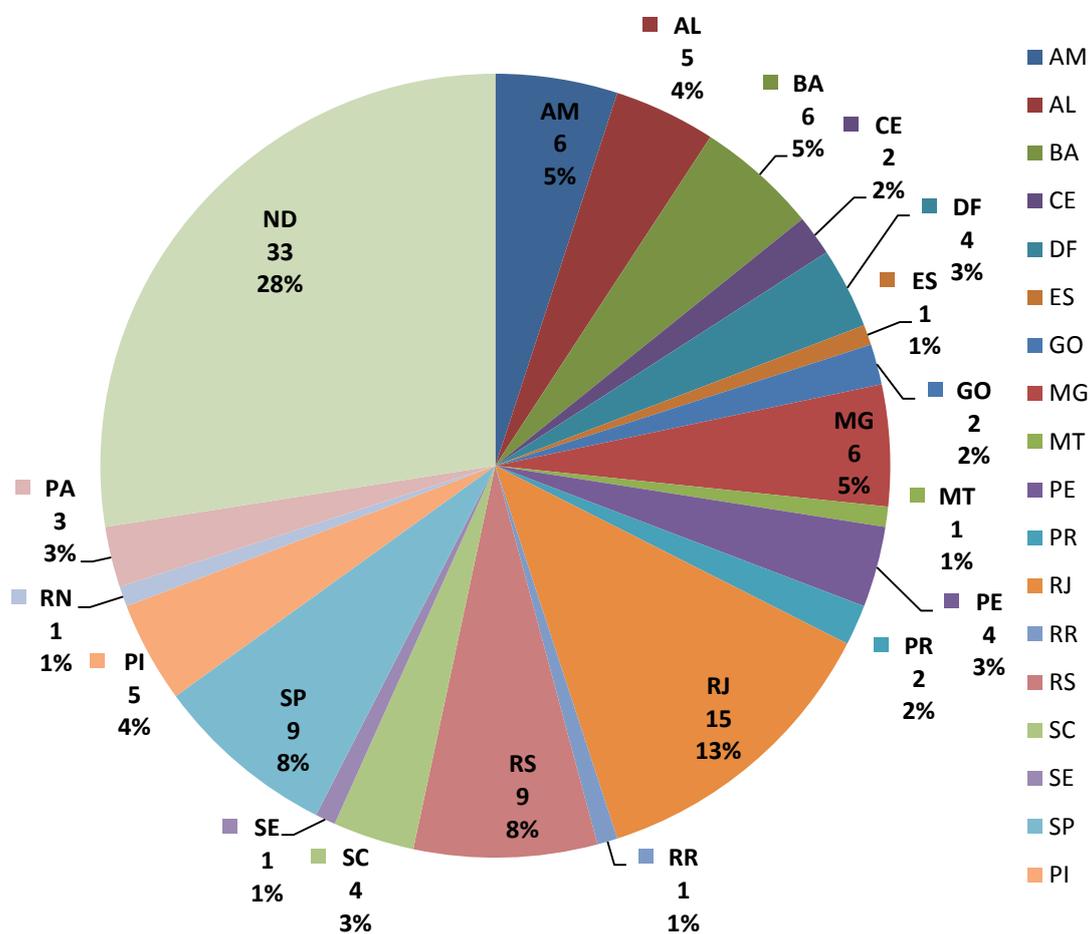
GÊNERO

Das 120 (cento e vinte) manifestações recebidas pela Ouvidoria, 68 (sessenta e oito) foram de pessoas que se identificaram sendo do gênero masculino e 48 (quarenta e oito) do gênero feminino. Quatro pessoas não se identificaram.



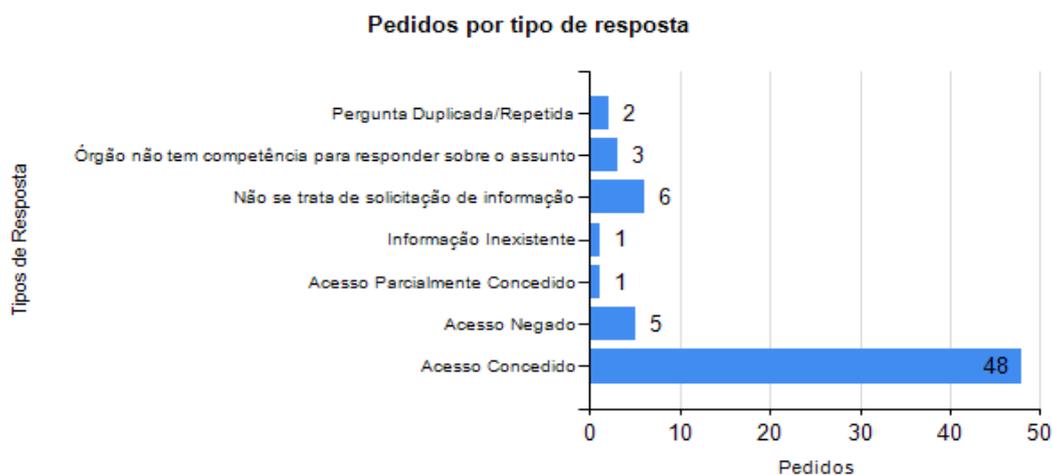
REGIÃO

No primeiro semestre de 2019, foram contabilizados, ao todo, dezessete estados, além do Distrito Federal. Destaca-se o Estado do Rio de Janeiro, que possui o maior número, com 15 (quinze) manifestações. Trinta e três manifestações estão sem localização definida (ND).



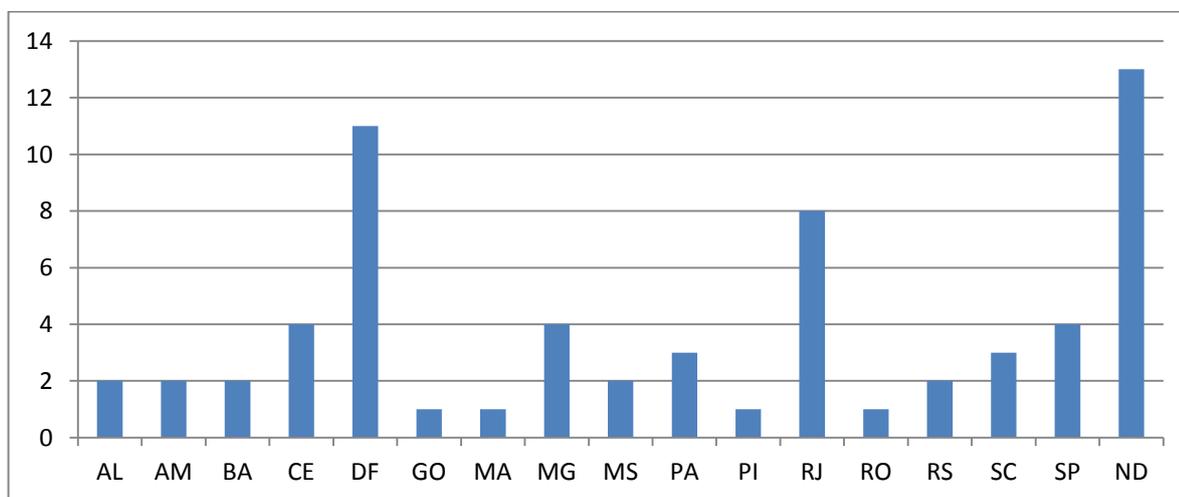
DADOS ESTATÍSTICOS DO SIC – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

De janeiro a junho de 2019, a CPRM recebeu 69 (sessenta e nove) pedidos de Acesso à Informação, contendo 143 (centro e quarenta e três) perguntas. O tempo médio de resposta está em 15 dias, considerado bom desempenho dentro do prazo estipulado em lei para o retorno ao cidadão (20 dias, prorrogáveis por 10 dias). Dos assuntos solicitados, 59 (cinquenta e nove) pedidos estão relacionados à “Ciência, Informação e Comunicação – Informação – Gestão, Preservação e Acesso”.



REGIÃO

No primeiro semestre, o Distrito Federal foi quem mais se utilizou da Lei de Acesso à Informação, com 11 (onze) pedidos, seguido pelo Estado do Rio de Janeiro, com 08 (oito) pedidos.



AÇÕES EMPREENDIDAS

Com base no Planejamento da Ouvidoria para o ano de 2019, aprovado pelo Conselho de Administração da empresa, foram iniciadas, neste primeiro semestre, as visitas às Unidades Regionais da CPRM com dois objetivos principais:

1. Disseminar o conhecimento sobre o papel das Ouvidorias nas instituições públicas brasileiras;
2. Elucidar a intenção de se ter, em cada uma delas, um representante local da Ouvidoria, visando, entre outros, disseminar a própria empresa na sociedade e seu papel como órgão de governo;
3. Transmitir as principais manifestações de usuários externos recebidas na Ouvidoria em 2017/2018, e as propostas de solução para corrigir as razões de reclamações e adotar as sugestões cabíveis.

O último objetivo tem sido atendido em reuniões com os gerentes técnicos e superintendentes/chefes exclusivamente.

Nesse sentido, foram visitadas as Superintendências de Porto Alegre, São Paulo, Recife, Belém e a Residência de Teresina, estando previstas as demais para o segundo semestre do ano. Registre-se, também, que as manifestações acima referenciadas, bem como as propostas de soluções, foram relatadas, com antecedência, ao diretor-presidente e, individualmente, a cada diretor e a alguns chefes de departamento da instituição.

O mesmo aconteceu em encontro do Conselho de Administração, cujos membros sugeriram que as propostas sejam apresentadas oficialmente à Diretoria Executiva, o que deverá acontecer no próximo mês de julho.