

# 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**

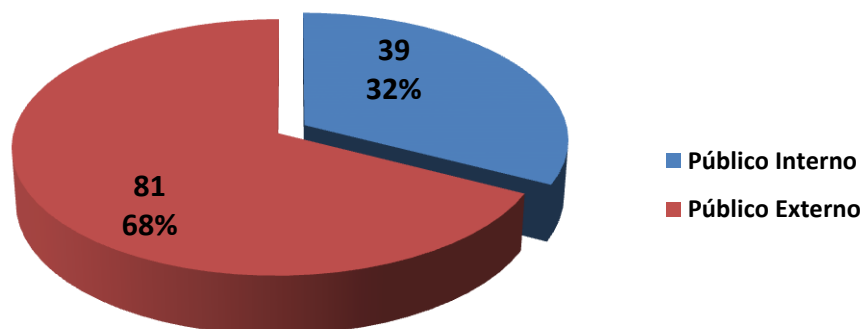
## **APRESENTAÇÃO**

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

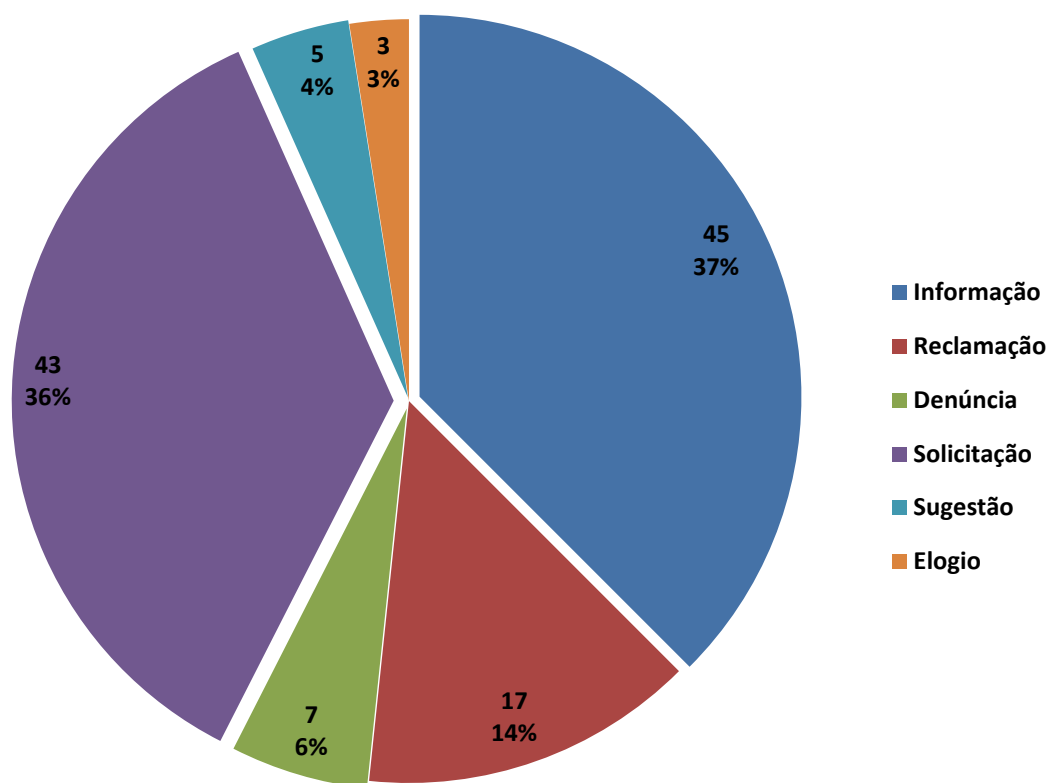


De 01 de janeiro a 30 de junho de 2019, foram registradas 120 (cento e vinte) manifestações válidas, das quais doze estão pendentes e 108 foram concluídas. O tempo médio de resposta é de aproximadamente treze dias, considerado um bom desempenho se comparado ao que determina a Instrução Normativa nº 1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

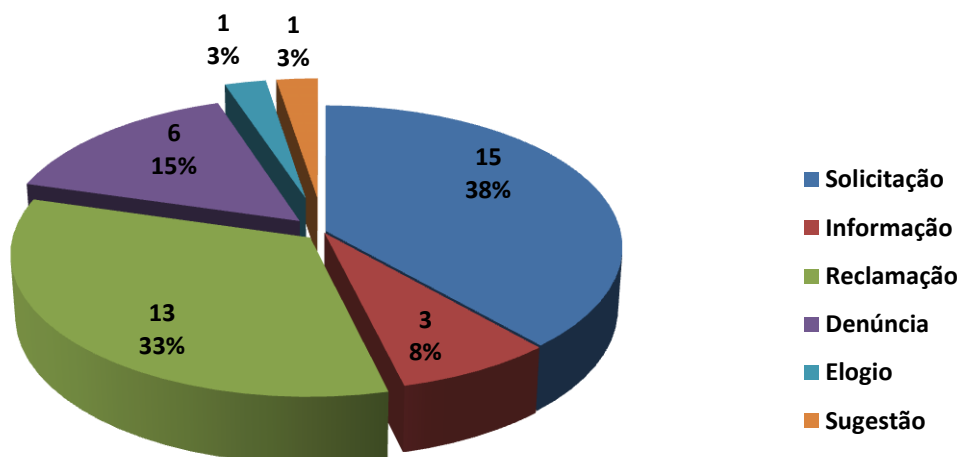
O **Elogio** demonstra reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

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.

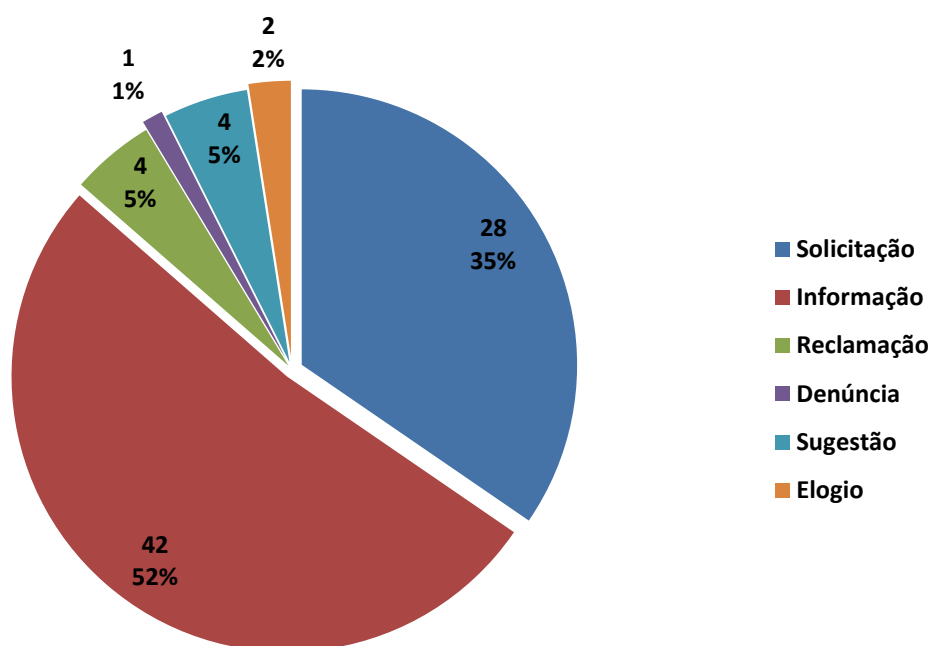
As 39 (trinta e nove) manifestações do **Público Interno** foram assim cadastradas:

- 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.



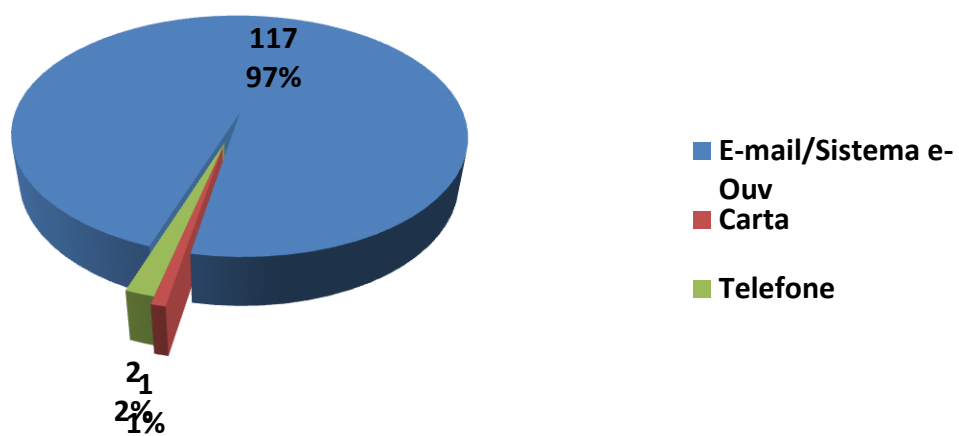
As 81 (oitenta e uma) manifestações do **Público Externo** foram assim cadastradas:

- 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

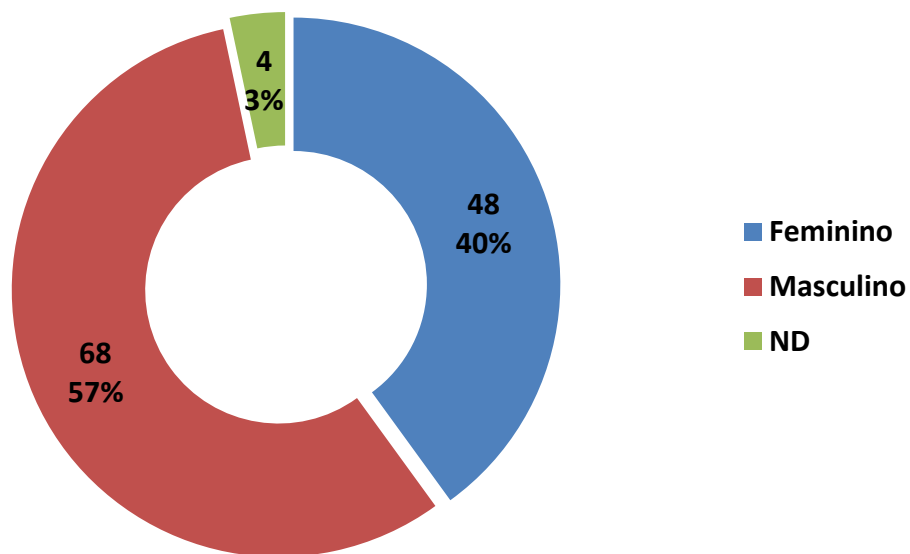
Houve 117 cadastros por e-mail, dois por telefone e apenas um por carta.





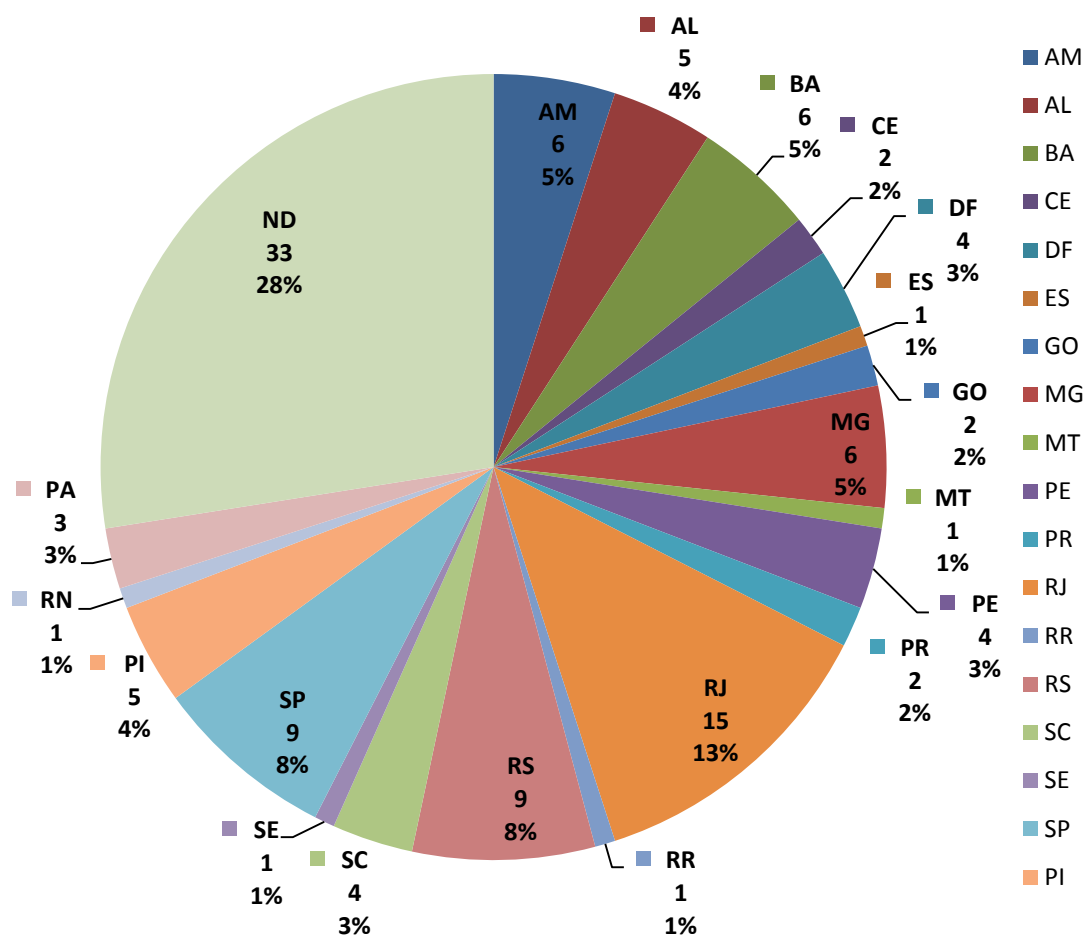
## GÊNERO

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.



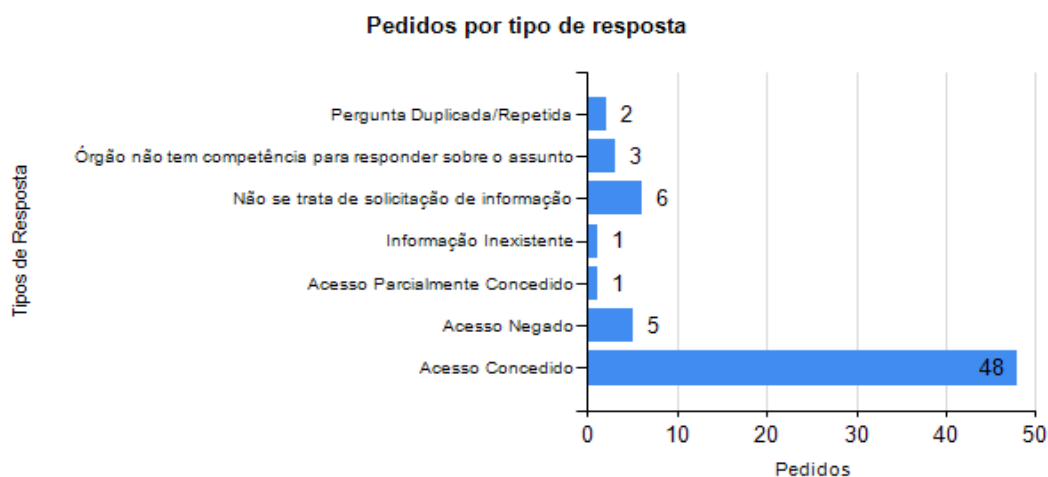
## REGIÃO

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).



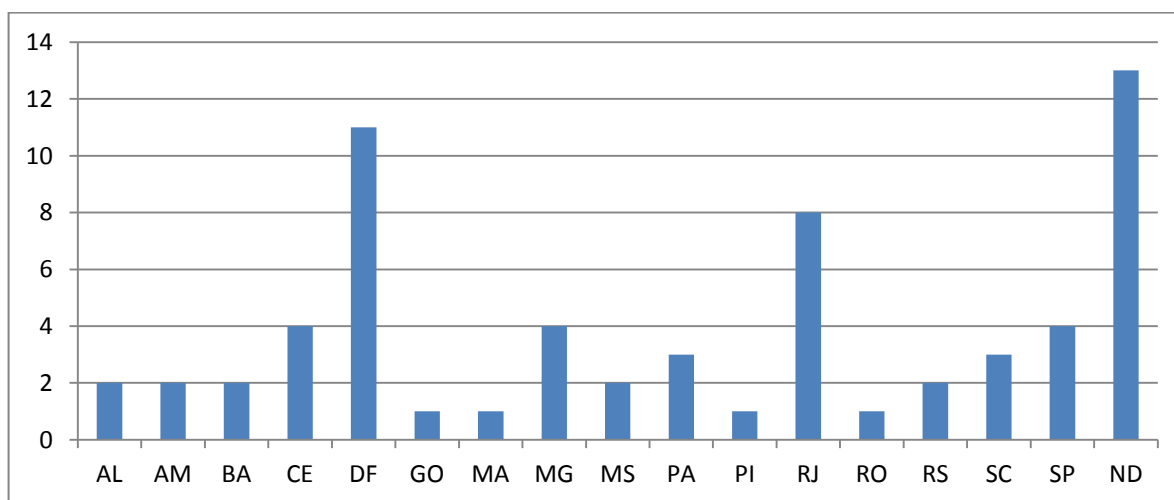
## DADOS ESTATÍSTICOS DO SIC – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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.