



Equipe:

Ouvidor – Carlos Oití Berbert

Assessoria – Cinara Santos

Analista em Geociências – Júlio Fernandes Lima

Estagiárias: Maria Beatriz Prieto e Giovanna Saramago

Secretaria: Gabriel Pires

OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

A Ouvidoria da CPRM/SGB atua no diálogo entre o cidadão e a empresa, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria no processo de gestão, na qualidade e na eficiência dos produtos e serviços oferecidos à sociedade.

As ouvidorias públicas se multiplicaram no Brasil a partir da Constituição Federal de 1988, buscando assegurar a participação e o controle da sociedade sobre as instituições públicas, por meio das manifestações dos cidadãos. O decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014, define ouvidoria pública federal com 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.

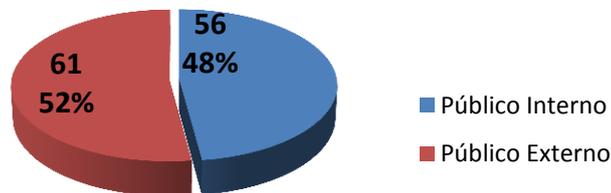
Um aspecto importante a destacar é a diferenciação entre manifestações de Ouvidoria e os Pedidos de Acesso à Informação. Na CPRM/SGB a Ouvidoria é a encarregada por ambas as instâncias de comunicação com o cidadão, cada qual com suas particularidades. Os pedidos de acesso à informação são regulamentados pela Lei de Acesso à Informação (LAI) – lei nº 12.527, 18 de novembro de 2011 – e estão sujeitos a um rito próprio, estabelecido pela legislação. A LAI assegura o acesso de todos à Informação pública, enquanto a Ouvidoria trabalha também na promoção de diálogo sob respaldo de Leis que protegem e defendem os direitos dos usuários de serviços públicos.

Desta forma, a CPRM/SGB disponibiliza dois meios de comunicação: o e-OUV, Sistema de Ouvidorias, para o registro de reclamações, denúncias, elogios, informação e solicitação. E o e-SIC, Sistema de Informação ao Cidadão, para os pedidos de informação pública. Ambos são interligados à Controladoria Geral da União (CGU).

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria recebeu em 2018, de janeiro a dezembro, 117 manifestações pelo e-Ouv e 132 pedidos de Acesso à Informação via e-SIC.

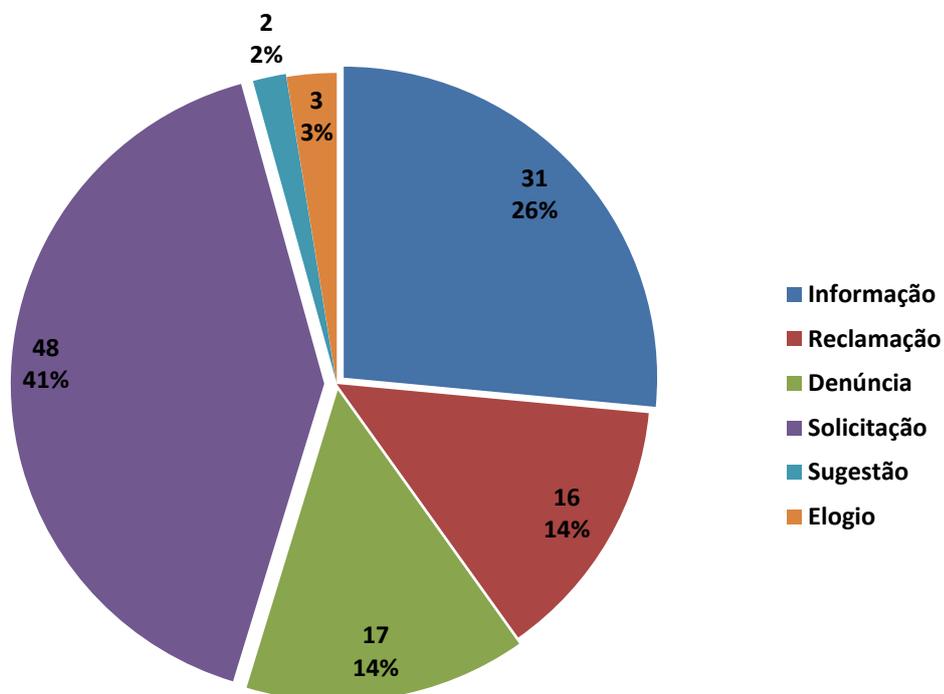
Manifestações cadastradas no E-OUV - Sistemas das Ouvidorias Públicas



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.

Total das Manifestações recebidas em 2018



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;

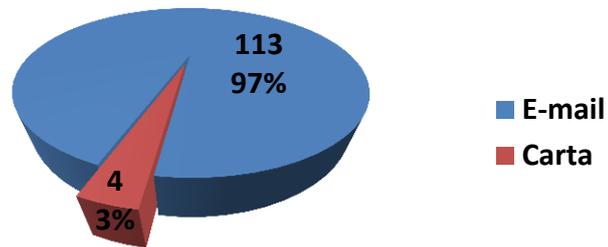
A **Sugestão** é a apresentação de uma ideia ou proposta para o aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;

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

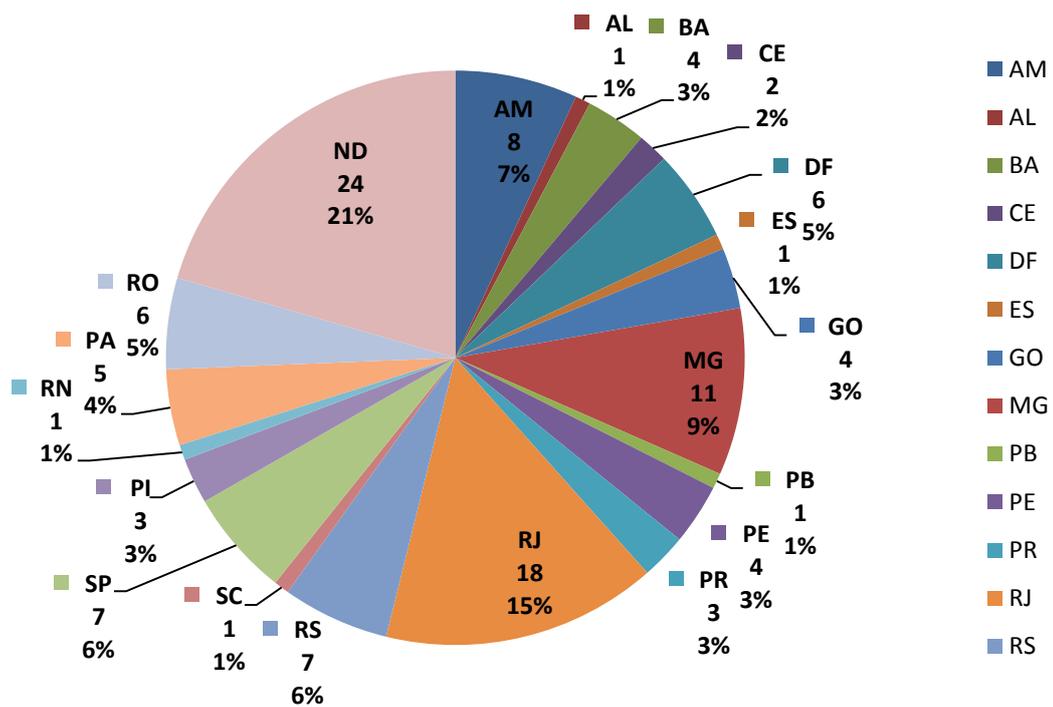
A **Denúncia** é a comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução depende da atuação do órgão de controle interno e/ou externo, ou instâncias administrativas;

A **Solicitação** é o requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

Meios de comunicação

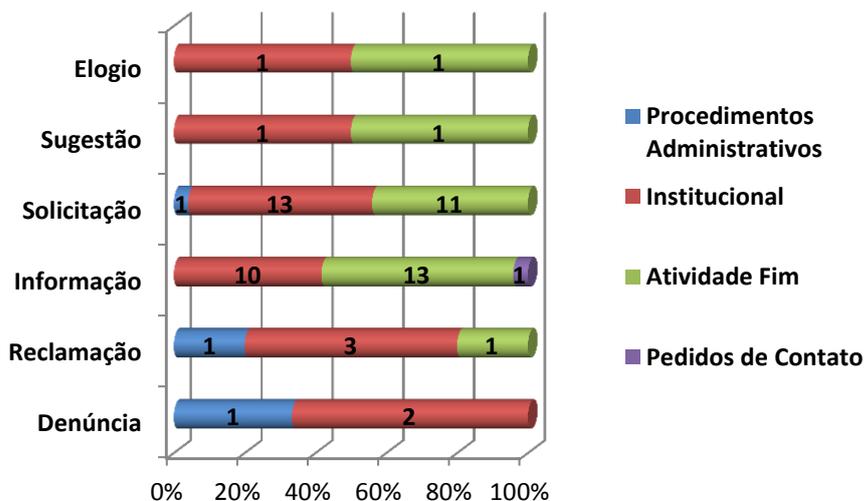


Região

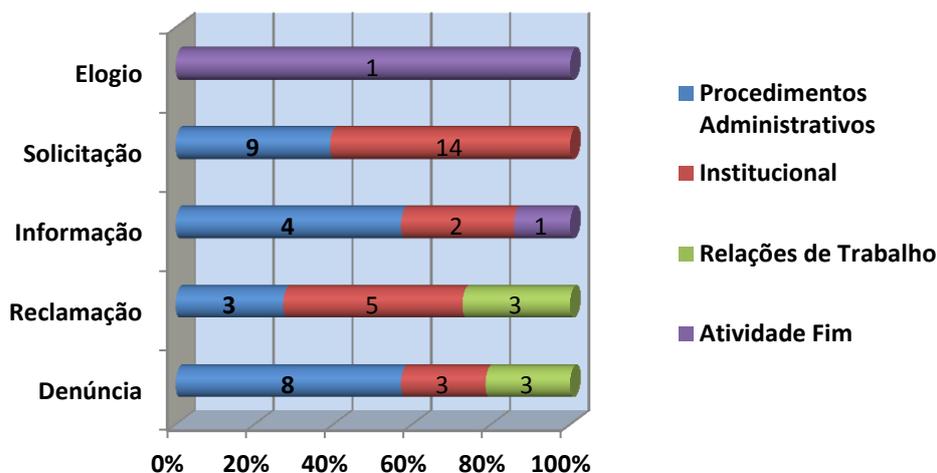


Do total das manifestações recebidas em 2018, a maioria (24%) não declara seu Estado. Rio de Janeiro (15%) e Minas Gerais (9%) lideram a lista.

Público Externo



Público Interno



Tempo médio de resposta ao cidadão via e-OUV: 14 dias

O tempo médio de resposta está abaixo do prazo máximo de retorno de vinte dias estabelecido pela Instrução Normativa da Ouvidoria Geral da União (OGU). O cálculo é a média do tempo decorrido entre a entrada no sistema, e-mail ou carta até a sua conclusão. Atenta-se ao fato de que os registros relacionados a ambiência e conflitos exige normalmente um tempo maior para a resolução. Há, ainda, as manifestações que seguem para outras instâncias, como Corregedoria, Auditoria e Comissão de Ética. Por se tratar de instâncias paralelas à Ouvidoria, são regidas por normas próprias, fugindo da nossa gestão. Mas sempre se procura acompanhar os casos e contribuir com o necessário e possível.

Manifestações cadastradas no E-SIC/ Sistemas de Informação ao Cidadão

Em 2018, 101 cidadãos solicitaram pedidos para a CPRM utilizando-se da Lei de Acesso à Informação. Alguns destes realizaram mais de uma solicitação, resultando em 132 pedidos por meio de 221 perguntas.

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	93	92,08%
Pessoa Jurídica	8	7,92%

Temas das solicitações		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	103	78,03%
Ciência, Informação e Comunicação - Comunicação	16	12,12%
Trabalho - Profissões e ocupações	4	3,03%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	3	2,27%
Economia e Finanças - Finanças	2	1,52%
Trabalho - Política trabalhista	2	1,52%
Pessoa, família e sociedade - Previdência social	1	0,76%
Meio ambiente - Ambientes ocupados pelo homem	1	0,76%

Tempo médio de resposta ao cidadão via e-SIC: 12 dias

Avaliação da satisfação dos usuários

A Ouvidoria da CPRM/SGB, assentada da Lei 13.460 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, realiza a pesquisa anual de avaliação da satisfação dos usuários. A ação tem por objetivo avaliar os produtos e serviços oferecidos à sociedade. Configura-se como o principal padecer sobre a eficácia dos serviços prestados pela

CPRM. Por isso, representa um importante instrumento de gestão empresarial, capaz de gerar pilares para possíveis tomadas de decisão.

Em 2018, obtivemos uma amostra de 114 pessoas. Desses entrevistados, o índice de satisfação atingiu 82%. Esse dado é resultado da soma das notas atribuídas de 7 a 10 à CPRM no quesito “satisfação do cliente em relação aos produtos e serviços da empresa”. No ano anterior (2017) o índice de satisfação foi de 84%, em uma amostra de 132 participantes.