

SERVIÇO GEOLÓGICO DO BRASIL

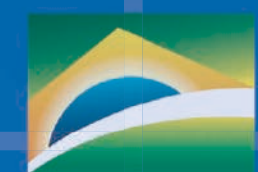
# RELATÓRIO ANUAL 2020

OUVIDORIA

# OUVIDORIAS

## PRINCIPAL FUNÇÃO

Assegurar o direito de participação e controle da sociedade sobre as instituições das quais fazem parte.



---

**NA CPRM, ATÉ 31 DE AGOSTO DE 2020:**

## **E-SIC**

Permitia o Acesso  
à Informação  
(Lei nº 12.527,  
de 18/11/2011)

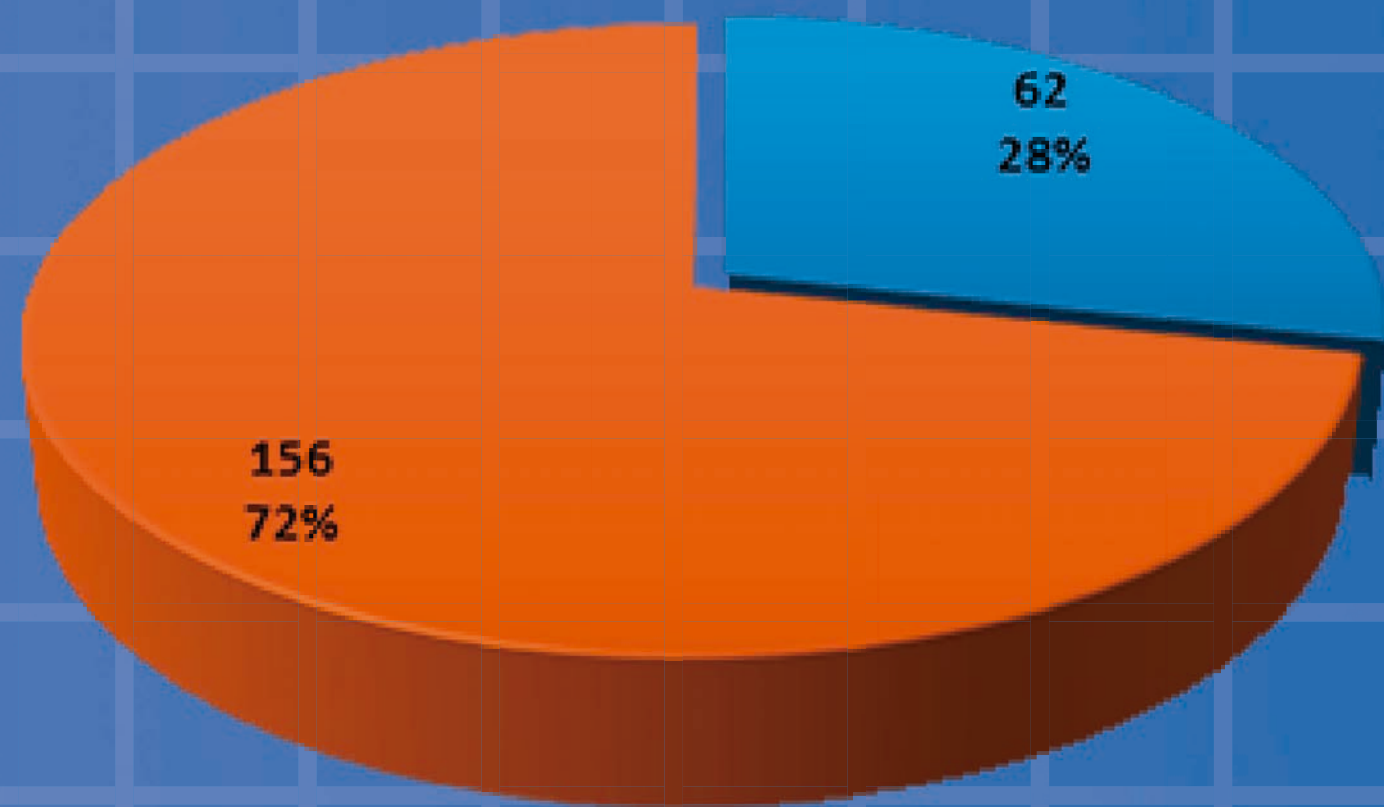
## **E-OUV**

Tratamento das  
manifestações de seus  
usuários.  
(Decreto nº 8.243 de  
23/05/2014).



# **FALA.BR**





 Público Externo

 Público Interno

De janeiro a dezembro de 2020, a Ouvidoria do SGB recebeu **218 Manifestações**, das quais **156** vieram de **público externo** e **62** de **público interno**, tanto por mensagens eletrônicas (*e-mail e whatsapp*), quanto por telefonemas e registros nos sistemas **e-Ouv** e **e-SIC** (no primeiro semestre) e na Plataforma **Fala.BR**.

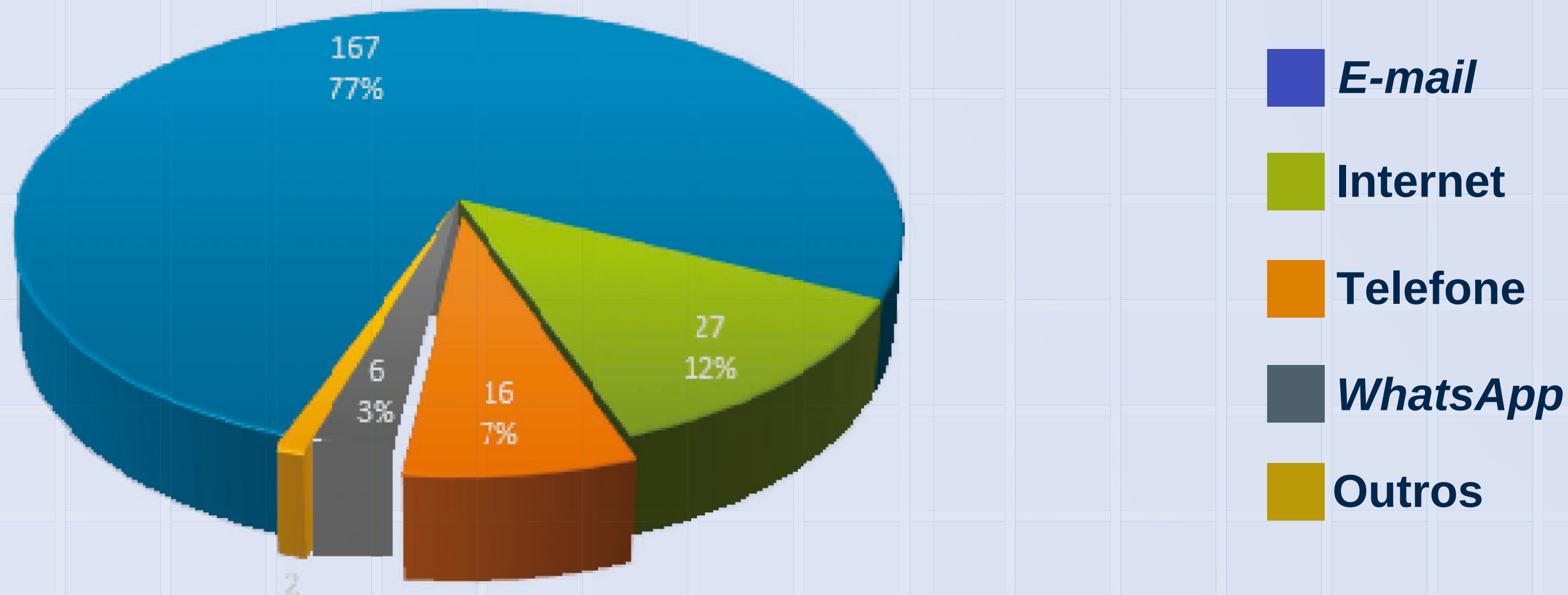
Com **tempo médio** de resposta de **10 dias**, as Manifestações abrangeram os **cinco tipos** reconhecidos pela CGU: **denúncias** (15), **elogios** (20), **reclamações** (10), **solicitações** (169) e **sugestões** (4).

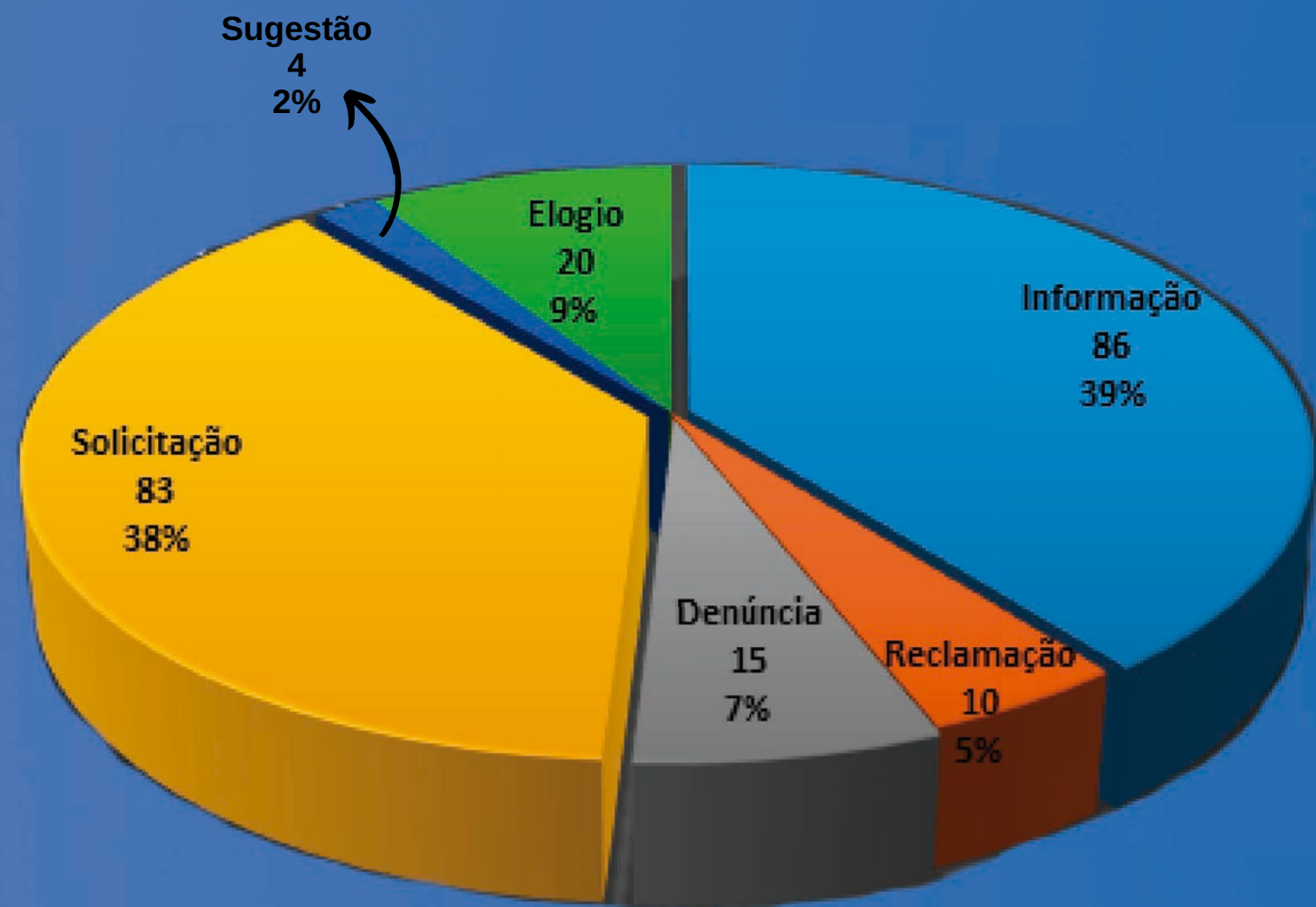


Também foram registrados **105 pedidos** de Acesso à Informação, dos quais apenas **9** tiveram recursos interpostos.

Ressalte-se que, em função da pandemia provocada pelo **Coronavirus**, a Ouvidoria do SGB organizou-se para manter um canal de **fácil acesso público**, divulgando o **número de celular** para comunicação direta com a sua equipe, haja vista o **trabalho desenvolvido à distância**, e a **segurança da transparência e informação aos seus usuários**.

Nos anos anteriores, o *e-mail* foi o meio mais utilizado pelos cidadãos para contatar a Ouvidoria. No entanto, em 2020, muito provavelmente pela situação da pandemia, o **telefone**, o *“whatsApp”* e a **internet** figuraram também nesta lista.



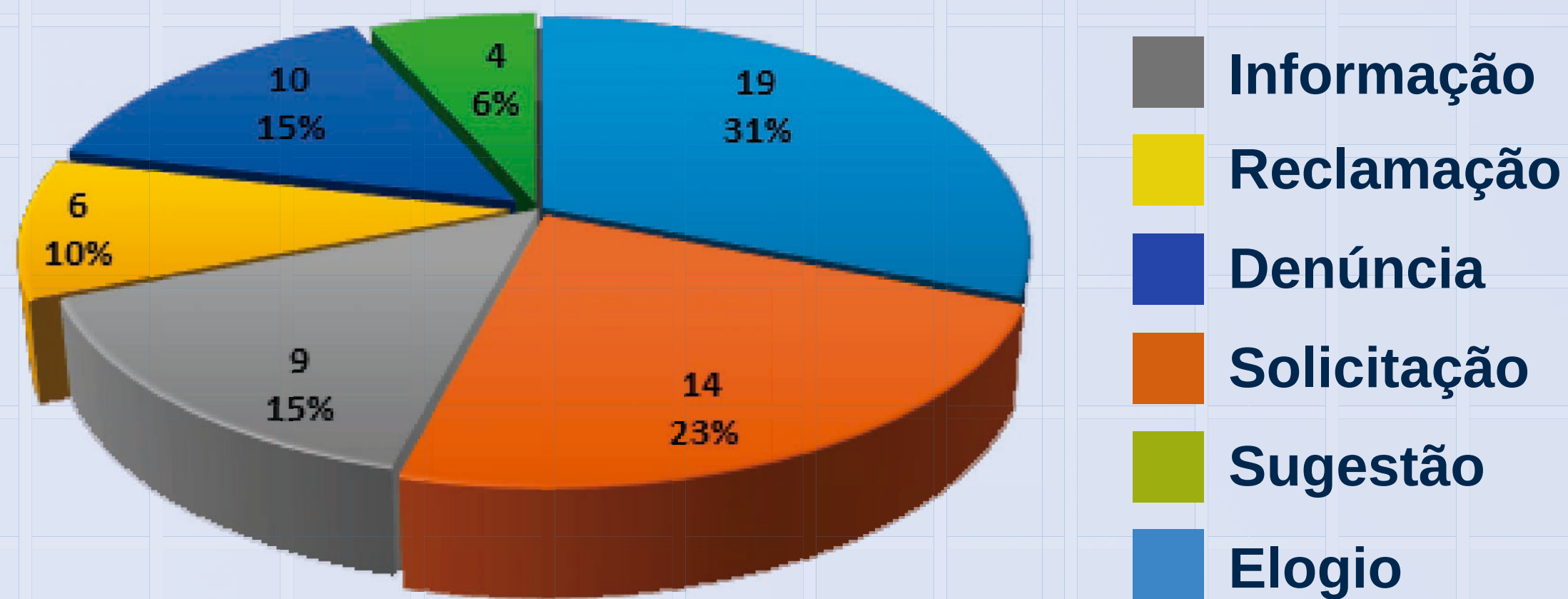


- Informação
- Reclamação
- Denúncia
- Solicitação
- Sugestão
- Elogio

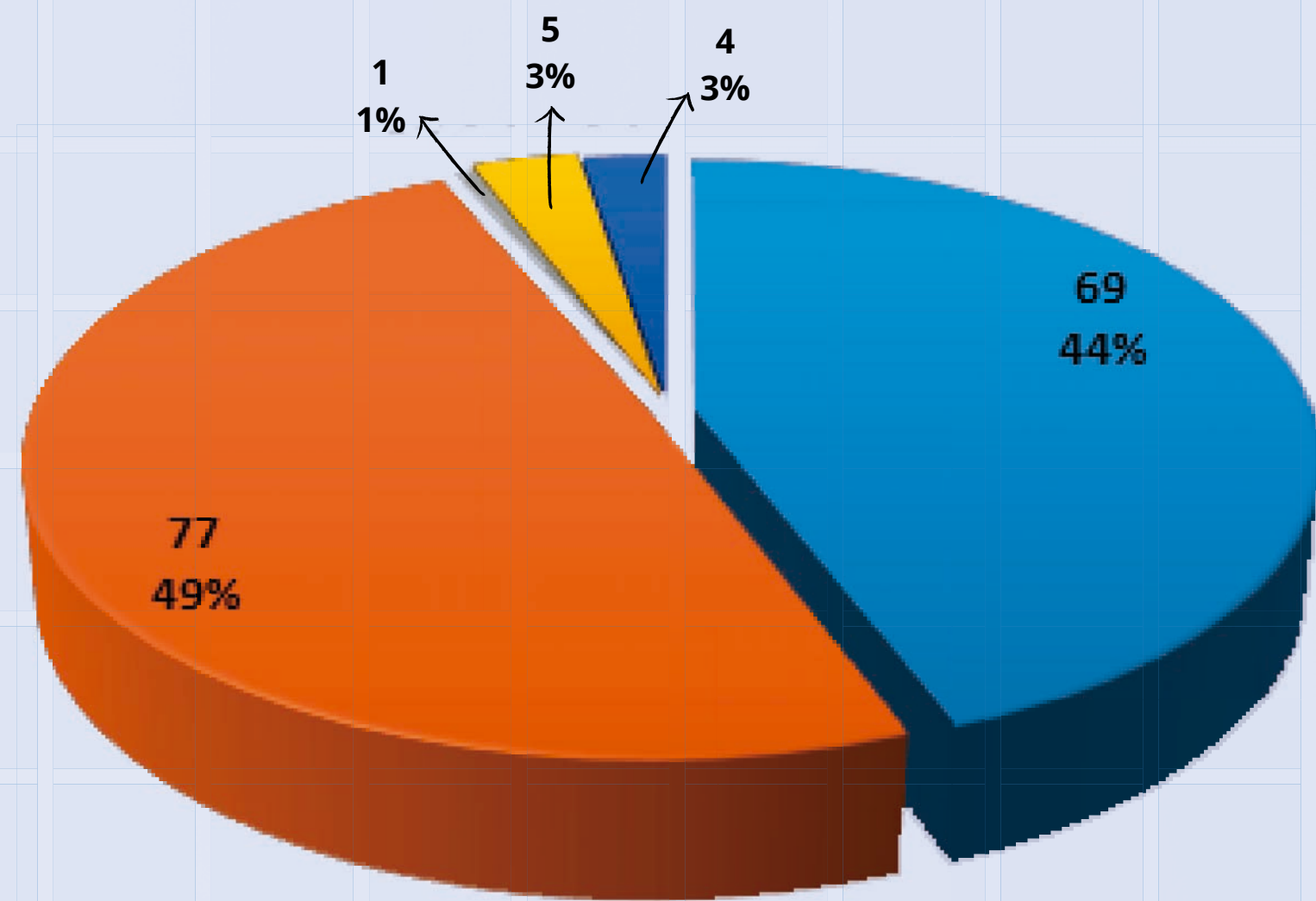
Do total das Manifestações recebidas pela Ouvidoria, a maioria foi de **pedidos de Informação (39%)** e **Solicitação (38%)**, ambas com assuntos direcionados à **atividade-fim da empresa**. A novidade do ano foram os **elogios** que alcançaram **9%**, número mais alto desde a criação da Ouvidoria.



Em 2020, os **elogios** superaram as demais manifestações do público interno, e a quantidade (19) **ultrapassa** os anos anteriores para este mesmo tipo de registro (elogio). Todos foram dirigidos à área de Recursos Humanos, Setor de Benefícios, e trataram de **relações de trabalho, cortesia e eficiência.**







- Informação
- Reclamação
- Denúncia
- Solicitação
- Elogio

Das manifestações recebidas do **público externo**, a maioria referiu-se à **atividade-fim da CPRM**. São solicitações e pedidos de **produtos**, ou algum tipo de **dado técnico**.

# Tempo de retorno pelo e-OUV (Sistema de Ouvidoria)

Em 2020, o tempo médio de retorno ao cidadão foi de **10 dias**, apresentando **melhoria** em relação ao ano de **2019**, quando a média foi de **16 dias**.



A região **Sudeste** lidera a procura pela Ouvidoria, e **18%** não declararam o seu Estado. **Alagoas** aparece com **6%** das solicitações: foram dos moradores do bairro Pinheiro, **afetado por rachaduras no solo**, que foram obrigados a desocupar a área e buscaram informações da CPRM, porque foi a **primeira instituição** que forneceu o laudo sobre o problema, além de dizerem encontrar **dificuldades** de comunicação com os órgãos competentes daquele Estado.





A Ouvidoria e a Corregedoria acordaram, em 2020, com a necessidade de **todas as denúncias serem cadastradas pela Ouvidoria**, como forma de registro nos sistemas da Controladoria - Geral da União (CGU). A Ouvidoria, então, passou a ser o **canal de acolhimento** de todas as denúncias recebidas, encaminhando-as às áreas pertinentes para apuração. (Decreto nº 10.153/2019).

## **Público Interno (dez denúncias):**

- **Assédio moral (02):** 48007.000099/2020-68 e 48007.000152/2020-21 – Encaminhadas à Corregedoria;
- **Desvios de conduta de empregados (06):** 48007.000010/2020-63 – Respondida pelo DERHU e encerrada / 48007.000011/2020-16 – Encaminhada à Comissão de Ética / 48007.000057/2020-Respondida pela Chefia da REPO / 48007.000050/2020-13 - Encaminhada à Comissão de Ética / 48007.000216/2020-93 e 48007.000248/2020-99 Enviadas à Corregedoria;
- **Ato/decisão administrativa da empresa (02):** 48007.000049/2020-81 Respondida pela DAF e encerrada / 48007.000149/2020-15 -Respondida pelo DERHU e encerrada.

No âmbito da Ouvidoria, não houve pendência de encaminhamento de Denúncias aos órgãos competentes.



## Público Externo (cinco denúncias):

- **Uso indevido de veículo da CPRM (02):** 48007.000004/2020-14 e 48007.000005/2020-51-Encaminhadas à Corregedoria e encerradas;
- **Conduta indevida (01):** 48007.000034/2020-12 - Respondida pelos gestores do MCTer e encerrada;
- **Ataque de *hacker* na CPRM (01):** 48007.000207/2020-01 - Respondida pelo DEINF e encerrada;
- **Conduta em serviço de segurança em plataforma de trem (encaminhada erroneamente para a CPRM) (01):** 48007.000208/2020-47 Respondida pela Ouvidoria e encerrada;

No âmbito da Ouvidoria, não houve pendência de encaminhamento de Denúncias aos órgãos competentes.



# Tratamento das Denúncias

Conforme o parágrafo único do artigo 22 do Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

“

**a resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19**

”

Às vezes, as denúncias **chegam diretamente aos órgãos apuratórios**, sem passar previamente pela Ouvidoria. Nesses casos, conforme acordado no último ano, aqueles órgãos devem **encaminhar** a denúncia à Ouvidoria para cadastro no Fala.BR, a fim de atender ao parágrafo 3º do artigo 4º do Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019, e à Portaria CGU nº 2.859, de 03 de dezembro de 2020.



# Lei de Acesso à Informação

- Garantir o direito fundamental da sociedade à transparência no serviço público.
- Lei 12.527/2011 permite que qualquer pessoa física ou jurídica faça solicitação de informações aos órgãos ou entidades públicas.
- A lei se aplica às três esferas de poder: ao Executivo, ao Legislativo e ao Judiciário, bem como às autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista

- De acordo com a LAI, torna-se obrigatória a transparência ativa, ou seja, a instituição se adianta em divulgar as informações de interesse público em *sites* oficiais desses órgãos na internet.
- A Ouvidoria da CPRM faz isso desde a criação e implantação da lei, divulgando o conteúdo no site e orientando as demais áreas a reconhecerem os dados como públicos e darem ampla divulgação a eles.



- Ressalte-se que existem regras para realizar uma solicitação baseada nessa lei, especialmente no que diz respeito aos prazos e às exceções.
- Se não houver possibilidade do órgão solicitado dispor dos dados imediatamente, ele terá até 20 dias para entregar ou indicar os motivos para a recusa da liberação. E, após o recebimento de uma negativa de acesso, o solicitante tem até 10 dias para interpor o recurso.

- Em 2020, a média de resposta da Ouvidoria para aqueles que acionaram a CPRM, com base na LAI, foi de 10 dias, bem abaixo da prevista legalmente.



# Assuntos mais requeridos na LAI

## Temas das solicitações

Informação técnica.....	44
Informação administrativa.....	50
Concurso público.....	3
Contatos.....	3
Banco dados.....	5

À exceção de apenas 1, todos os pedidos pela Lei de Acesso à Informação tiveram acesso concedido, e 1 foi parcialmente concedido.

Pergunta duplicada/repetida.....	3
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto.....	3
Não se trata de solicitação de informação.....	30
Acesso parcialmente concedido.....	1
Acesso negado.....	1
Acesso concedido.....	67





# Pesquisas de Satisfação

A primeira delas foi lançada em fevereiro e dirigida a 4 grupos de interessados nas atividades do Serviço Geológico do Brasil:

- a) acadêmicos e profissionais das geociências;
- b) empresas de mineração;
- c) interessados em recursos hídricos; e
- d) Defesas Civis de municípios.

Os resultados para os grupos c e d não foram satisfatórios, pelo que o direcionamento e os tipos de formulário serão modificados em 2021.



A segunda Pesquisa foi espontânea e realizada em parceria com o Departamento de Relações Institucionais – DERID e com o Departamento de Informações Institucionais – DEINF, através de um personagem de muito sucesso criado na década de 90: o “Martelito”, que ficou permanente na página da CPRM/SGB convidando os usuários a participarem da pesquisa.

Os resultados são positivos e demonstra o trabalho que a Ouvidoria e as demais áreas vêm perseguindo de, por meio das consultas aos seus públicos, melhorar o desempenho da empresa na entrega de produtos e serviços oferecidos. No entanto, percebe-se que temos ainda o que aprimorar, principalmente no que se refere à facilidade de encontrar o produto no *site*.

## Perguntas:

### 1) Você achou o produto que queria?

*Dos 765 respondentes, 59,35% disse que sim. Mas, 40,65% apontou que não.*

### 2) O produto encontrado atendeu às suas expectativas?

454 usuários responderam esta questão: 76% disseram sim.

**RESULTADOS**

Olá, sou o Martelito e gostaria muito de sua colaboração respondendo a 5 perguntas para melhorarmos nossos serviços. ✖

Está disposto a responder?

Sim

Não

Próximo

765 – participantes

SERVIÇO GEOLÓGICO DO BRASIL - CPRM

SECRETARIA DE GEOLOGIA, MINERAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO MINERAL

MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

CÓPIA & COLAR BRASIL

Todavia, ao contrário de 2019, não houve a Pesquisa de Satisfação com os colaboradores internos da empresa, tendo sido ela substituída por uma Pesquisa de Opinião junto a eles, sobre o grau de conhecimento e confiabilidade à Manifestação do tipo Denúncia na nomenclatura da CGU.

Os resultados dessa iniciativa mostraram:

- a) pequeno número de respondentes ao questionário (171, ou cerca de 11%);
- b) o grande desconhecimento sobre os canais de Denúncia;
- c) um grande número de participantes que não sabiam como denunciar;
- d) um grande número de respondentes que não tinham segurança em denunciar.



Com base nesses resultados, a Ouvidoria iniciou uma ampla divulgação do assunto internamente na CPRM a partir do mês de junho, começando com uma palestra da Ouvidora do Ministério de Minas e Energia – MME, Sra. Grayce Martins da S. Gonçalves, versando sobre o papel das Ouvidorias e as boas práticas implantadas naquele Ministério.



BOAS PRÁTICAS IMPLANTADAS  
NA OUVIDORIA-GERAL DO MME

DIA 23 DE JULHO,  
ÀS 14H30

PALESTRANTE  
GRAYCE MARTINS DA SILVA GONÇALVES  
OUVIDORA DO MME

TRANSMISSÃO AO VIVO  
ACESSO PELO GOOGLE MEET

Logos at the bottom: S, Serviço Geológico do Brasil - CPRM, SECRETARIA DE GEOLOGIA, MINERAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO MINERAL, MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA, PÁTRIA AMADA BRASIL GOVERNO FEDERAL.

Logo em seguida, estendeu-se esse programa de divulgação com uma série de matérias sobre as Manifestações que chegam à Ouvidoria, incluindo a de Denúncia.