

SERVIÇO GEOLÓGICO DO BRASIL – CPRM

RELATÓRIO ANUAL 2021

OUVIDORIA



SERVIÇO GEOLÓGICO
DO BRASIL – CPRM

SECRETARIA DE
GEOLOGIA, MINERAÇÃO
E TRANSFORMAÇÃO MINERAL

MINISTÉRIO DE
MINAS E ENERGIA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

CPRM

A empresa está em constante evolução e transformação. Tais palavras refletem a história da instituição, que passou desde 1994 a atuar como o Serviço Geológico do Brasil. Desde sua fundação, em 1969, a empresa possui um importante trabalho de pesquisa geológica, atuando também na previsão e prevenção de desastres naturais, como deslizamentos e cheias de rios. Assim, ao gerar e disseminar conhecimento geocientífico com excelência, contribui para uma melhor qualidade de vida e desenvolvimento sustentável da população brasileira e, sobretudo, desenvolve atividades que podem salvar vidas e ativar a economia do País.

OUVIDORIA



Com esta atividade de grande inserção social, cabe à Ouvidoria manter um relacionamento com a sociedade, recebendo as manifestações de seus usuários e, de igual forma, antecipando-se aos possíveis problemas que possam vir a surgir na entrega dos produtos e serviços da empresa. É de extrema importância o trabalho da Ouvidoria, que atua como um canal de comunicação imparcial e independente, que trata as demandas junto aos gestores e busca soluções para as questões levantadas. Ou seja, age como mediadora entre o cidadão e a instituição e tem o dever de monitorar a aplicação da Lei Federal nº 12.527/2011, de Acesso à Informação.

MANIFESTAÇÕES

De janeiro a dezembro de 2021, foram registradas 247 manifestações, das quais 151 vieram do público externo e 89 do público interno.

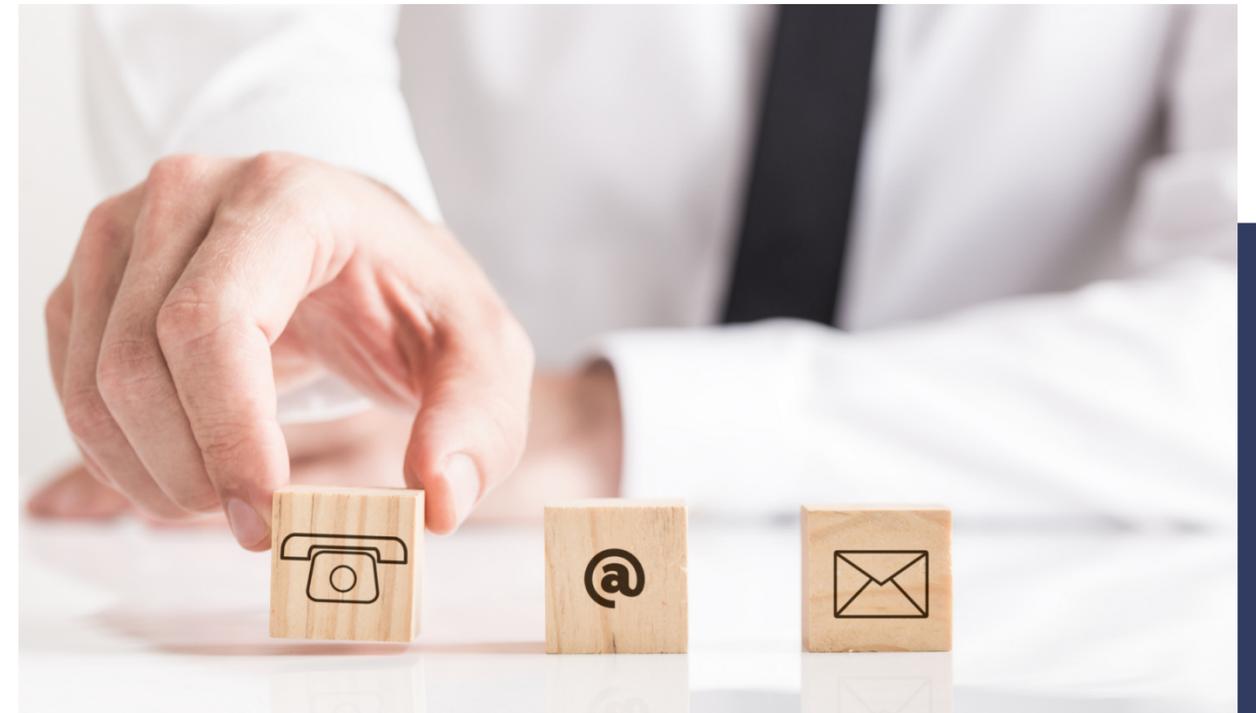
Com tempo médio de resposta de 9 dias, as 240 manifestações válidas, 07 eram duplicadas ou apresentaram outros problemas, abrangeram: denúncias (5), elogios (16), reclamações (36), solicitações (99) e pedidos de informação (84).

Das manifestações recebidas do público externo, a maioria referiu-se a solicitações e pedidos de informação.

MEIOS

O *e-mail* foi o meio mais utilizado pelos cidadãos para contatar a Ouvidoria, seguido do telefone.

Como já referido anteriormente, o tempo médio de retorno ao cidadão foram de 9 dias, apresentando melhoria em relação ao ano de 2020, quando a média foi de 10 dias.





REGIÕES

A região Sudeste lidera a procura pela Ouvidoria, seguida das regiões Sul e Nordeste.

PÚBLICO INTERNO (TRÊS DENÚNCIAS)

- 01 (uma) sobre suposta participação de empregado da CPRM em gerência ou administração de casa lotérica;
- 01 (uma) sobre quebra de protocolo COVID-19 por empregado da CPRM;
- 01 (uma) denúncia de assédio moral;

PÚBLICO EXTERNO

(DUAS DENÚNCIAS)

- 01 (uma) sobre não atendimento telefônico no ERJ;
- 01 (uma) sobre participação em processo de licitação.

MANIFESTAÇÕES DE LAI

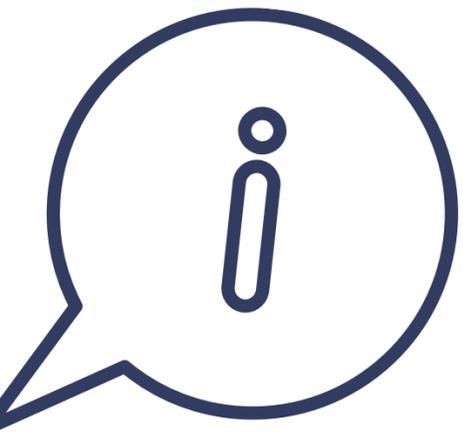
- Quantidade de pedidos de acesso à informação: 65
- Situação e tipos dos pedidos de acesso à informação: Status - 63 respondidos e 02 em tramitação / Tempo médio de resposta - 13 dias
- Sete pedidos vieram do público interno. Houve 08 recursos interpostos e todos respondidos. A internet foi o único canal de entrada dos pedidos de Acesso à informação. Desde 31 de agosto de 2020, os pedidos de acesso à informação são feitos na plataforma **Fala.BR.**

ASSUNTOS MAIS REQUERIDOS COM BASE NA LAI

Informação técnica: 18

Informação administrativa: 33

Banco de dados: 14

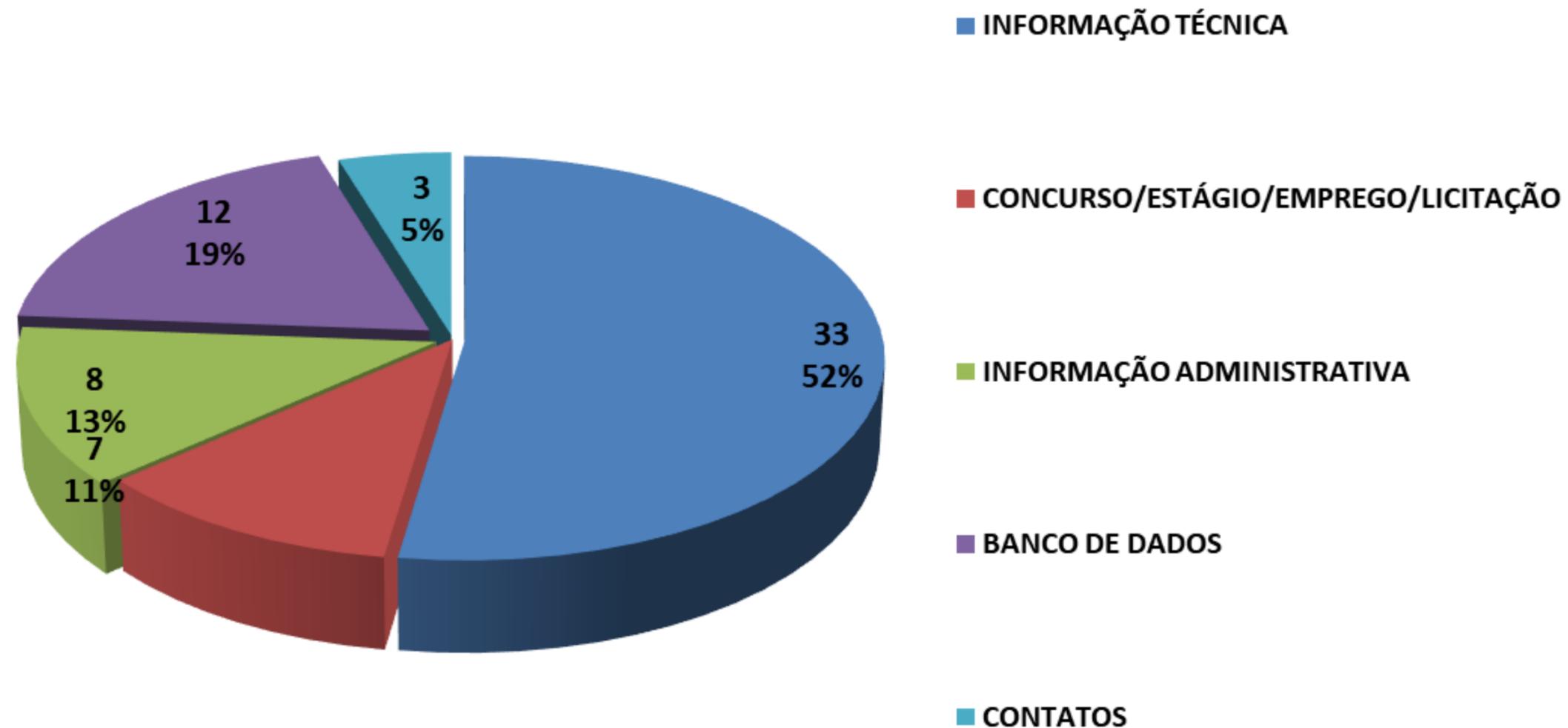


CONCLUSÃO

À exceção de apenas 3, todos os pedidos pela Lei de Acesso à Informação tiveram acesso concedido, e 2 foram parcialmente concedidos.

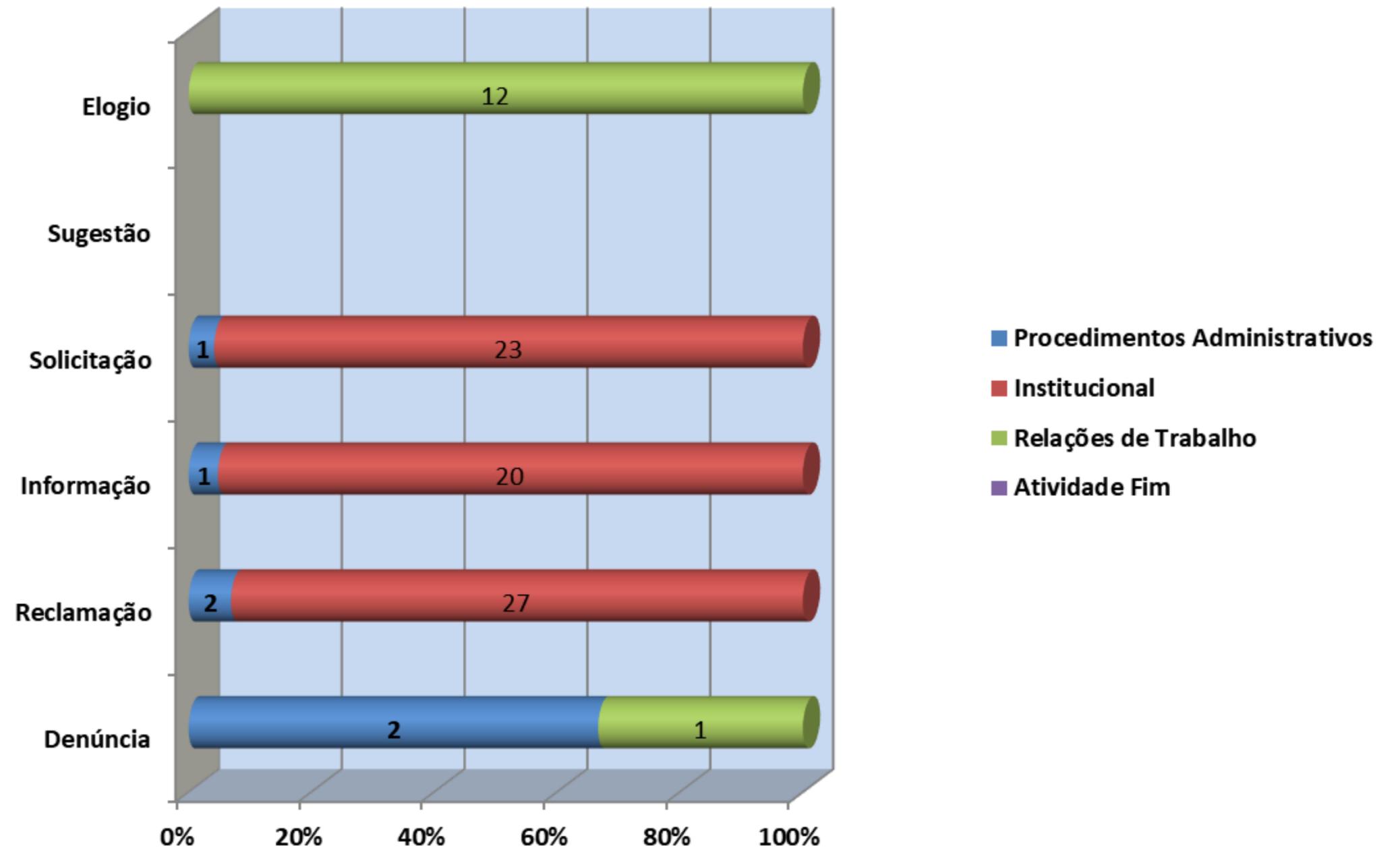
Pergunta duplicada/repetida: 4
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto: 4
Não se trata de solicitação de informação: 6
Acesso parcialmente concedido: 2
Acesso negado: 3
Acesso concedido: 43

TIPOS DE INFORMAÇÃO DE PÚBLICO EXTERNO



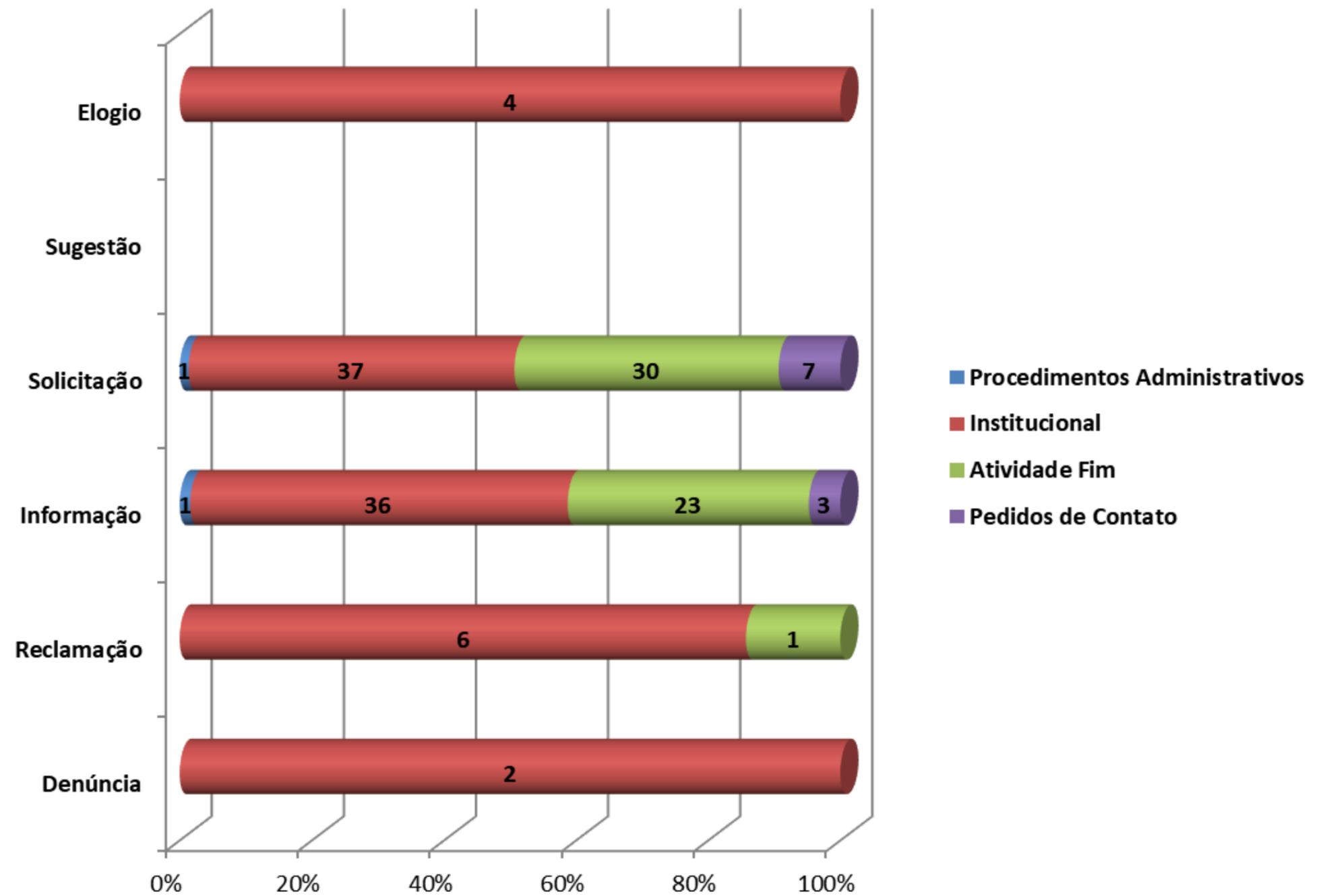
GRÁFICOS

PÚBLICO INTERNO

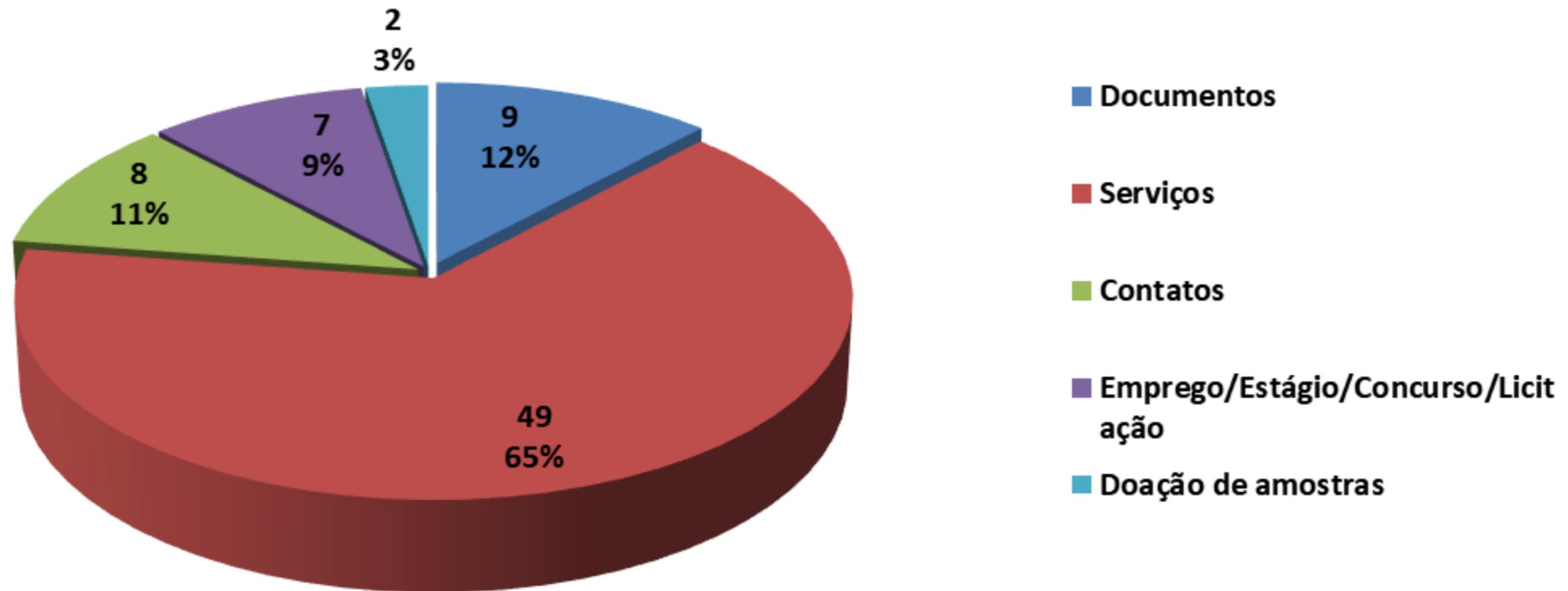


GRÁFICOS

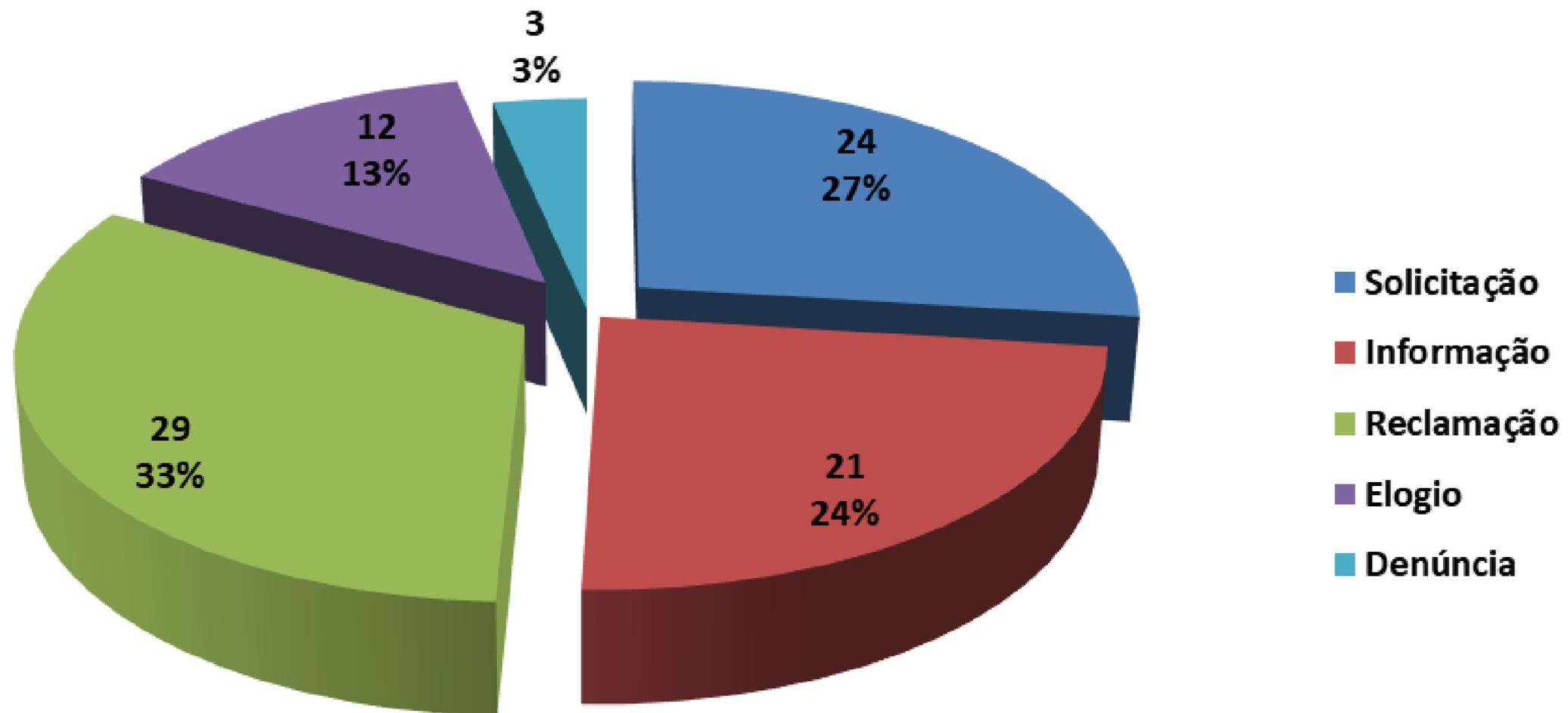
PÚBLICO EXTERNO



TIPOS DE SOLICITAÇÃO

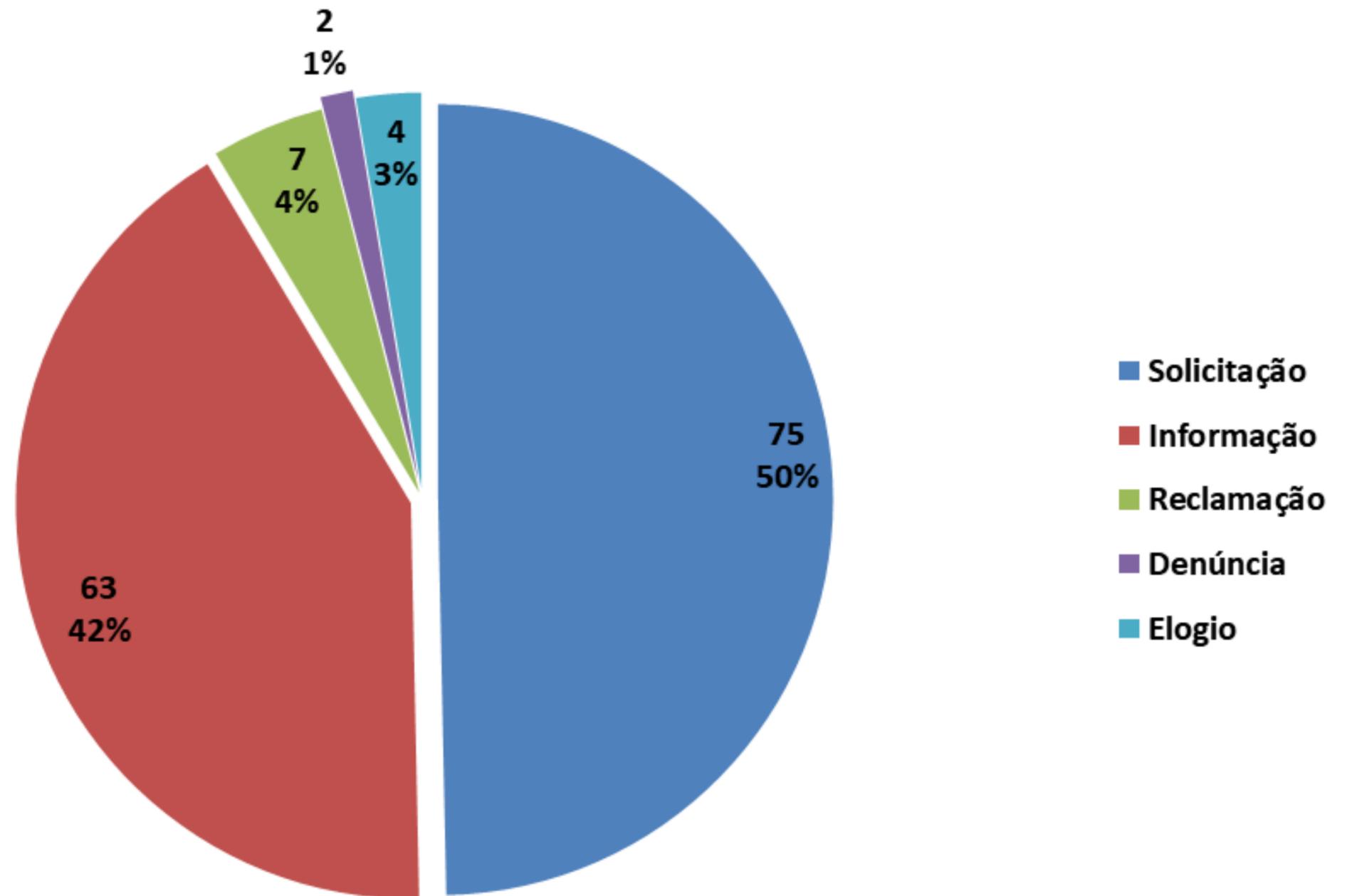


PÚBLICO INTERNO



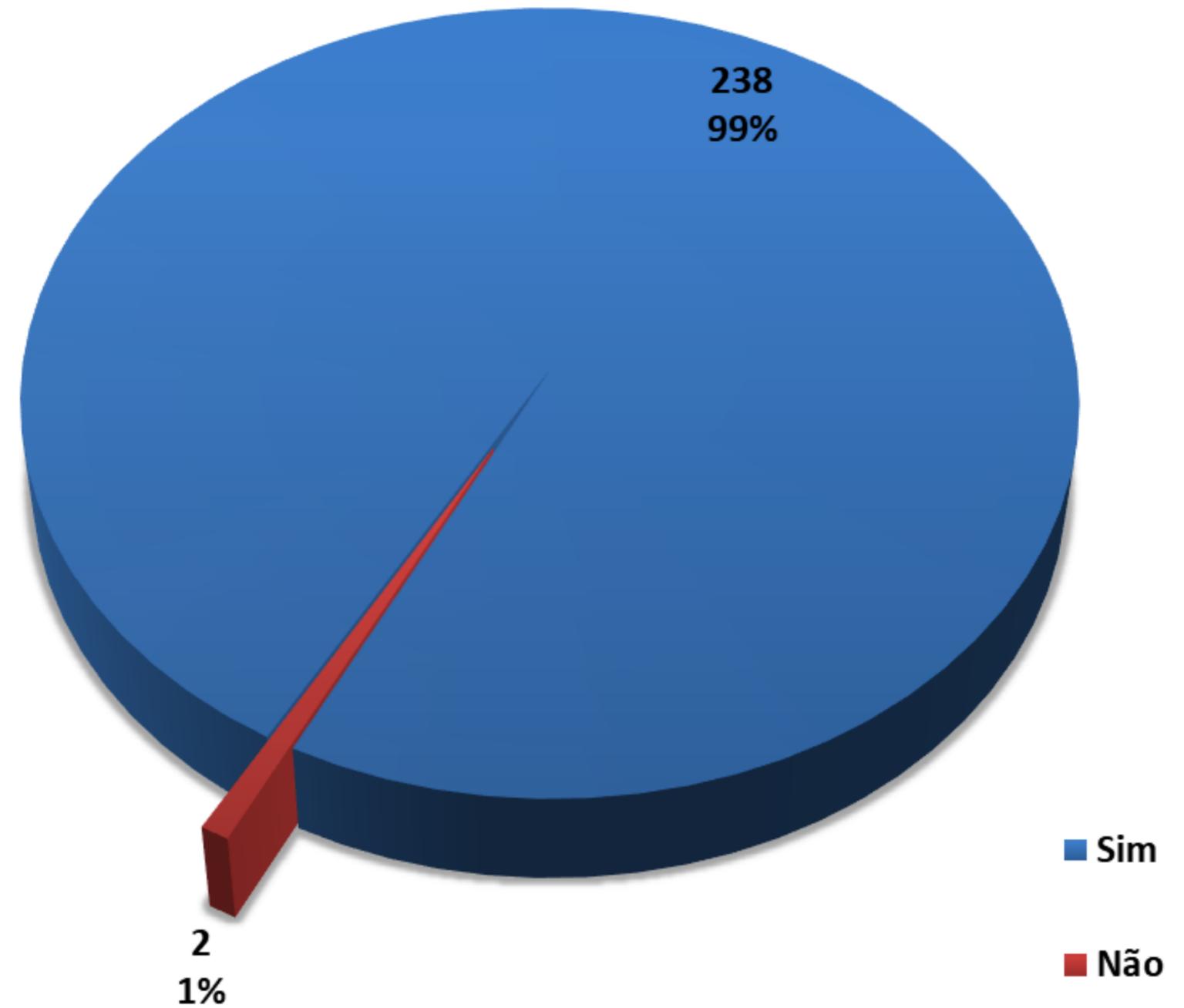
GRÁFICOS

PÚBLICO EXTERNO



GRÁFICOS

MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS



FIM!



SERVIÇO GEOLÓGICO
DO BRASIL – CPRM

SECRETARIA DE
GEOLOGIA, MINERAÇÃO
E TRANSFORMAÇÃO MINERAL

MINISTÉRIO DE
MINAS E ENERGIA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL