



Relatório de Pesquisa ao Conselho de Usuários

2022

OUVIDORIA

Júlio Fernandes Lima (Ouvidor)

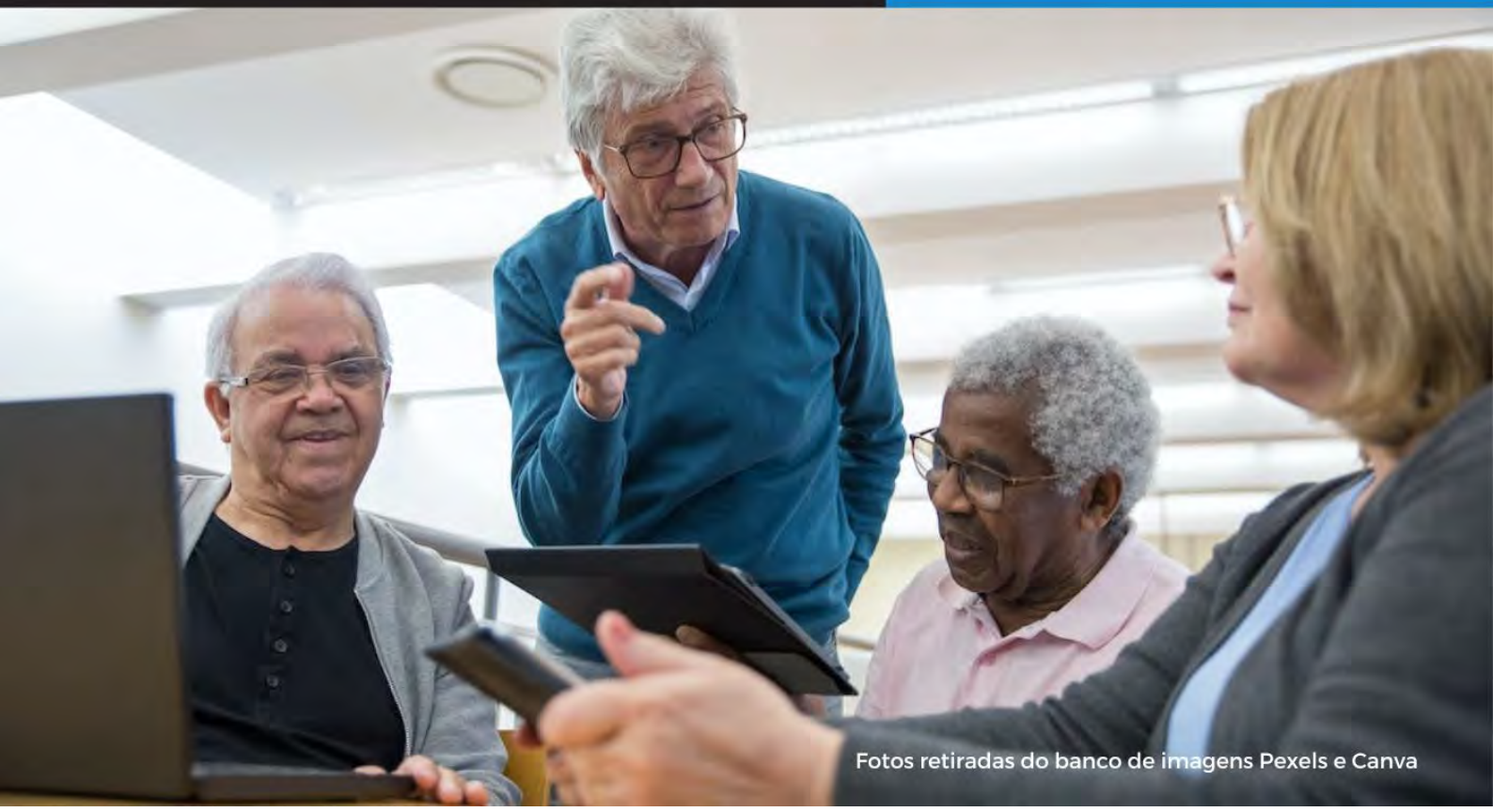
Cinara Santos (Ouvidora Substituta)

Antônio Tomé Ribeiro Miranda dos Santos (Analista em Geociências)

Cecília Quaresma Guimarães de Castro (Técnica em Geociências)

Ana Luísa Angeleti da Silva (Estagiária)

Júlia Melo Marini (Estagiária)



Sumário

Introdução	3
Objetivo	4
Metodologia	4
Resultados	5
Considerações Finais	22
Conclusão	23
Anexo I	24
Anexo II	27
Anexo III	28

Introdução

A aplicação anual de uma pesquisa de percepção com o público externo contribui para conhecer o grau de satisfação dos usuários e clientes quanto à qualidade dos produtos e serviços. Esta avaliação é de suma importância principalmente tratando-se do Serviço Geológico do Brasil – SGB/CPRM uma empresa pública cuja Missão é “gerar e disseminar conhecimento geocientífico com excelência, contribuindo para melhoria da qualidade de vida e desenvolvimento sustentável do Brasil”.

A Controladoria-Geral da União (CGU) vem orientando as Ouvidorias Públicas para a realização de pesquisas de opinião, como forma de avaliação dos serviços e atividades prestados pelas instituições. Seus resultados devem ser utilizados, sobretudo, para o aperfeiçoamento de mecanismos técnicos e administrativos de gestão, de sorte a se obter o melhor desempenho das respectivas atribuições de suas instituições. A realização da pesquisa também faz-se necessária para satisfazer o regulamento do Art.37, § 3º da Constituição Federal de 1988, que disciplina as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - As reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Como determinam a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021, os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são órgãos consultivos cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 9.492, de 2018, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participam como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, do qual a Ouvidoria do SGB/CPRM faz parte.

Durante o ano de 2022 houve uma extensa campanha, interna e externa, de captação dos conselheiros. O intuito foi buscar pessoas que tenham experiência e conhecimento geocientífico ou que tenham contato, direto ou

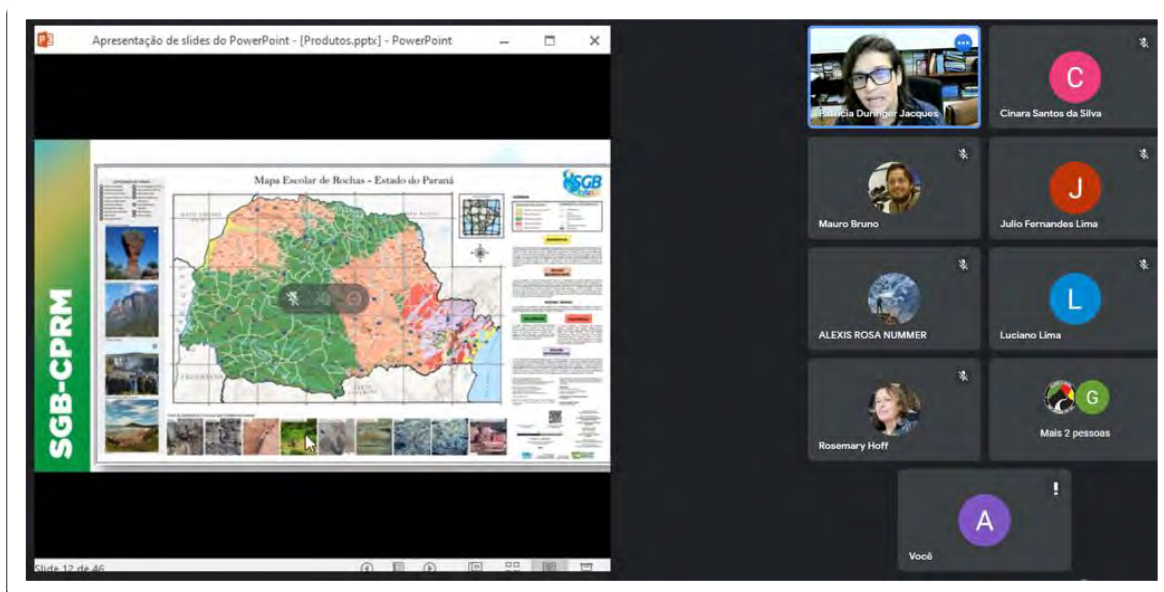
indireto, com os produtos e serviços do SGB/CPRM. Após empossados os conselheiros tiveram explanações sobre o SGB/CPRM, ficando a Ouvidoria do SGB/CPRM à disposição para esclarecimentos e sanar dúvidas sobre qualquer assunto relativo. O resultado da pesquisa será utilizado pela gestão da empresa, pois a satisfação dos usuários com os produtos e serviços é um dos principais indicadores do Planejamento Estratégico.

Objetivo

O objetivo desta pesquisa é avaliar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SGB/CPRM, tendo como premissa a exposição desses pelo *website* do SGB/CPRM e seu fornecimento pelos canais de atendimento (SEUS, SIC, Ouvidoria, Sala de Imprensa, Fala.Br, e SGBEduca).

Este objetivo está diretamente relacionado ao cumprimento da finalidade do SGB/CPRM, estabelecida em lei, e diz respeito ao interesse e satisfação dos clientes da empresa, e sociedade em geral, com a qualidade dos seus produtos, serviços, valores e missão, à luz da utilização do orçamento público.

Figura 1 – Reunião de apresentação de produtos do SGB/CPRM.



Metodologia

A pesquisa foi realizada no período de 22 de novembro a 22 de dezembro de 2022 com a metodologia qualitativa, na modalidade Grupo Focal. A partir da comunicação com um grupo limitado de indivíduos, 25 (vinte e cinco) conselheiros, dos quais obtivemos a resposta de 10 (dez) deles.

Durante a vigência do conselho de 2022, ocorreram reuniões interativas (Ver Anexos II e III) onde houve explanações sobre os produtos e serviços, tendo como foco a exposição desses pelo *website* do SGB-CPRM e seu fornecimento pelos canais de atendimento (SEUS, SIC, Ouvidoria, Sala de Imprensa, Fala.Br, e SGBEduca).

O instrumento formal de coleta de dados foi o questionário *on-line* (Ver Anexo I), de autopreenchimento, enviado por e-mail pela plataforma da Controladoria-Geral da União – CGU, contendo perguntas com respostas abertas e fechadas, sem limite de tempo para as respostas e sem necessidade de identificação para as mesmas.

Figura 2 – *Banner* de divulgação disposto no *website* do SGB/CPRM.



Resultados

Nessa seção serão expostos os resultados da pesquisa na ordem do questionário aplicado aos membros do Conselho de Usuários (Ver Anexo I).

Em relação ao nível de acessibilidade e manuseio do website do SGB/CPRM, 06 (seis), correspondendo a 60% (sessenta por cento), responderam como **fácil**, enquanto 04 (quatro), correspondendo por

40% (quarenta por cento), como **Pode Melhorar**. Conforme pode ser observado no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Nível de acessibilidade e manuseio do *website* do Serviço Geológico do Brasil - SGB/CPRM.

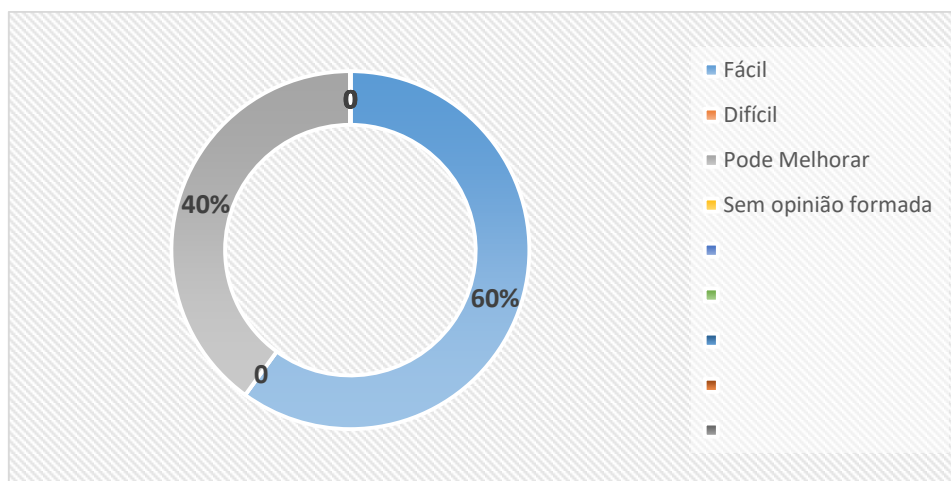
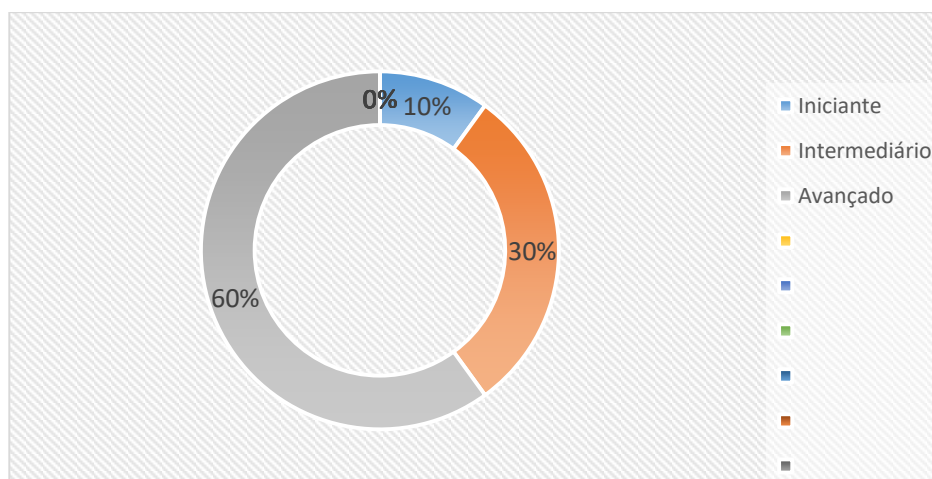


Tabela I - Comentários espontâneos dos Conselheiros sobre resultados da acessibilidade e manuseio do *website*.

Embora o site do SGB/CPRM contenha uma ampla gama de informações, considero-o de fácil manuseio, boa navegação e usabilidade amigável, bem como considero moderno e agradável o layout e o seu design.
É de fácil entendimento.
O Sistema ainda possui erros e omissões, os projetos são difíceis de achar e o mapa interativo é complicado de manusear. Não é possível fazer download do mapa índice dos projetos e produtos de aero geofísica. SIAGAS é horrível. O mapa ainda é da década de 90.
Achei o site muito interativo.

No que diz respeito a habilidades dos conselheiros em plataformas websites, 06 (seis), correspondendo a 60% (sessenta por cento), se classificaram **no nível avançado**. Já 03 (três), correspondendo a 30% (trinta por cento), consideram-se estar no **nível intermediário** e 01 (um), correspondendo a 10% (dez por cento), **no nível básico**. Conforme pode ser observado no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Habilidades no uso de plataformas/sites de dados.



Quando questionados em relação aos produtos conhecidos do Serviço Geológico do Brasil - SGB/CPRM, os 10 (dez) conselheiros responderam conforme a Tabela II.

Tabela II – Produtos mais conhecidos do SGB/CPRM.

Prevenção de Desastre (WebGIS)
Sistema de Informação de Águas Subterrâneas - SIAGAS
GeoSGB - Sistema de Geociências
Atlas Hidrológico do Brasil
RIMAS
Alerta de Cheias dos Rios
Mapas geológicos
Descomplica
Gestão territorial
Acervo de Litotecas
Aplicativo Aflora
Geologia GIS

Quando indagados em relação aos produtos mais utilizados do Serviço Geológico do Brasil - SGB/CPRM, os 10 (dez) conselheiros responderam conforme a Tabela III.

Tabela III – Produtos mais utilizados do SGB/CPRM.

GeoSGB
SIAGAS
Sistema de Alerta de Eventos Críticos (SACE),
Rede Hidro meteorológica Nacional (RHN),
Bases de Dados GeoSGB (WebGIS)
Descomplica
Monitoramento Especial - Ruptura de Barragens.
Atlas Hidrológico do Brasil
Mapas geológicos
Imagens Geofísica
Acervo de Litotecas
Mapa de Prevenção de Desastres
Recursos Minerais
Geologia GIS

No que diz respeito ao nível de acessibilidade aos produtos do Serviço Geológico do Brasil - SGB/CPRM, sete, correspondendo a 70% (setenta por cento) avaliaram como **Fácil**. Já 03 (três), correspondendo a 30% (trinta por cento), entende que **Pode Melhorar**. Conforme observado no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Nível de acessibilidade aos produtos.

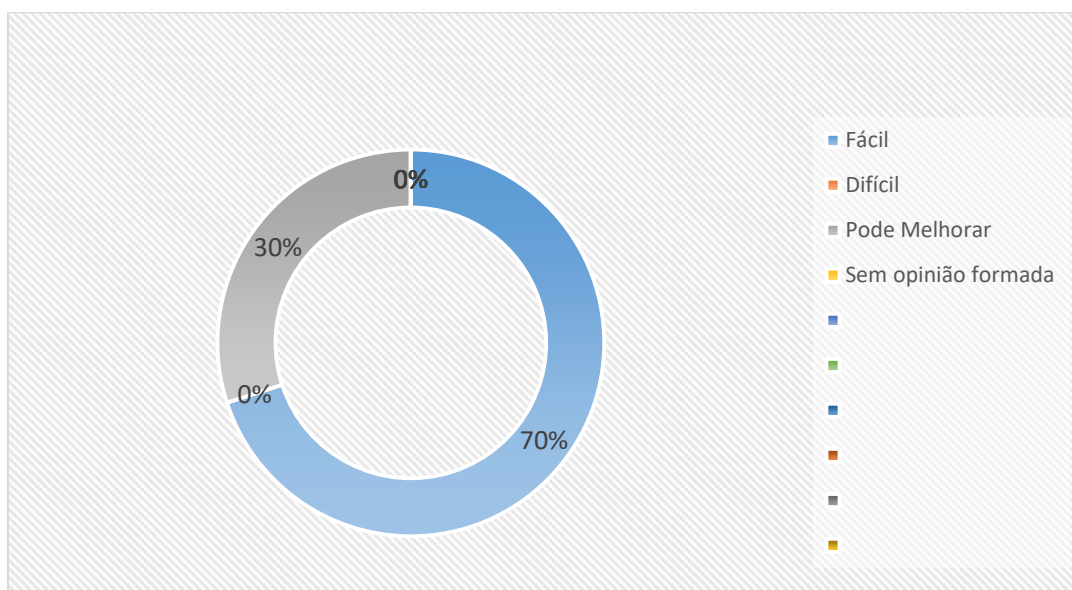


Tabela IV - Comentários espontâneos dos Conselheiros sobre nível de acessibilidade aos produtos.

Os sistemas são de fácil usabilidade, claros e intuitivos.
De fácil acesso.
Pode melhorar.
Fácil navegação.

Quando inquiridos a respeito da utilidade das informações apresentadas nos produtos a fim de cumprir com seus objetivos, 09 (nove), correspondendo a 90% (noventa por cento), responderam com **Sim** e 01 (um), correspondendo a 10% (dez por cento), avalia que as informações dos produtos **não** são úteis. Conforme pode ser observado no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Utilidade das informações apresentadas.

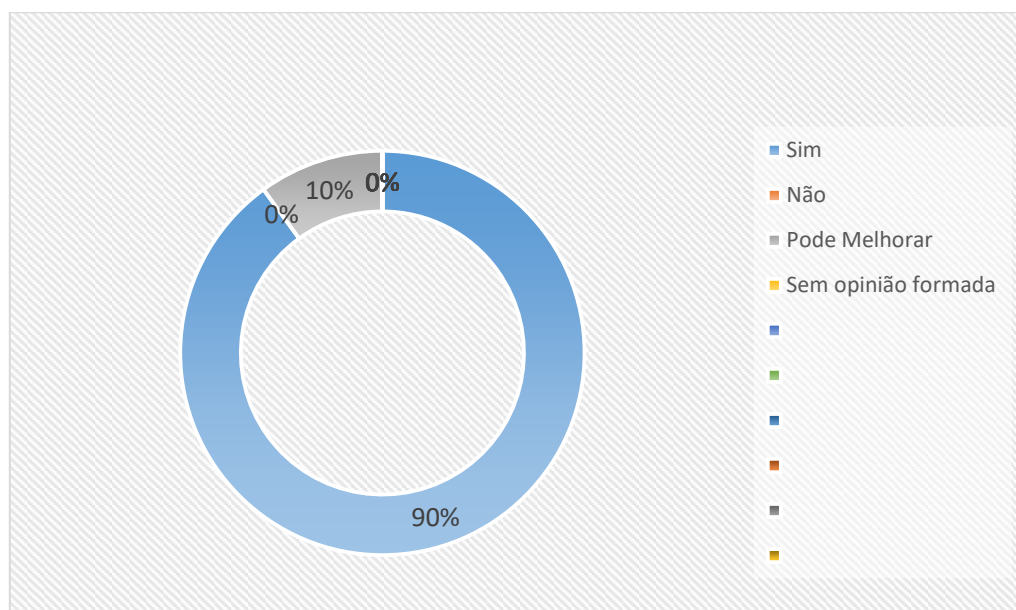
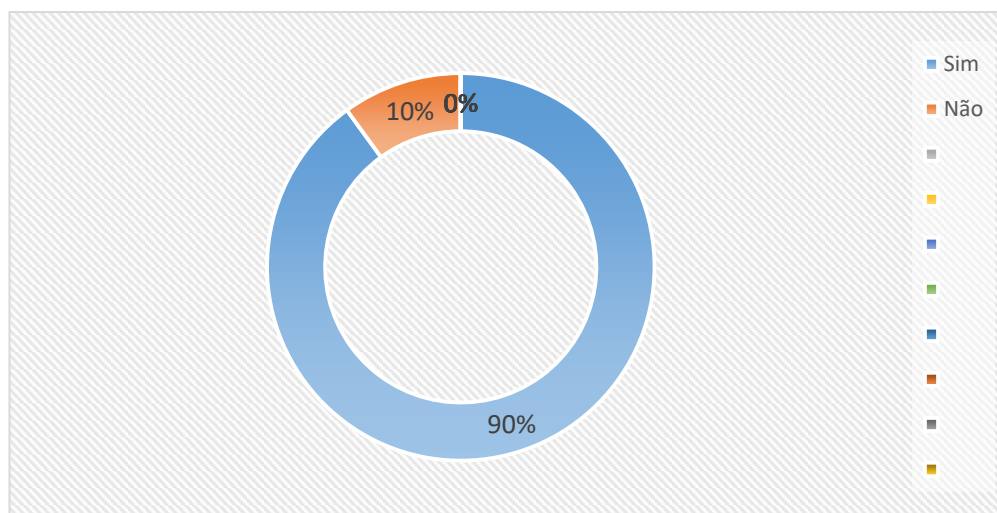


Tabela V - Comentários espontâneos sobre utilidade das informações apresentadas.

Sim, cumpre meus objetivos.
São suficientes e bem ordenadas no site.

No que condiz a utilização, por parte dos conselheiros, as bibliotecas e litotecas do Serviço Geológico do Brasil - SGB/CPRM, nove, correspondendo a 90% (noventa por cento), responderam que **já utilizaram**; e 1 (um), correspondendo a 10% (dez por cento), **nunca utilizou**. Conforme pode ser observado no Gráfico 5.

Gráfico 5 – Frequência de utilidade das bibliotecas e litotecas.



Quando indagados a citarem os produtos utilizados das bibliotecas e litotecas do Serviço Geológico do Brasil - SGB/CPRM, os 09 (nove) conselheiros responderam conforme a Tabela VI.

Tabela VI - Produtos das bibliotecas e litotecas do SGB/CPRM que os conselheiros utilizaram.

Revistas Técnicas
Mapas Geológicos
Fotografias aéreas
Mapas impressos
Mapas hidro geológicos
Relatórios de Pesquisa
Consulta a Pastas de Poços
Agendamento para visita às Litotecas de Araraquara e Caçapava do Sul (para descrição de testemunhos)
Residência de Porto Velho - REPO
Biblioteca CPRM/ Rio
Livros

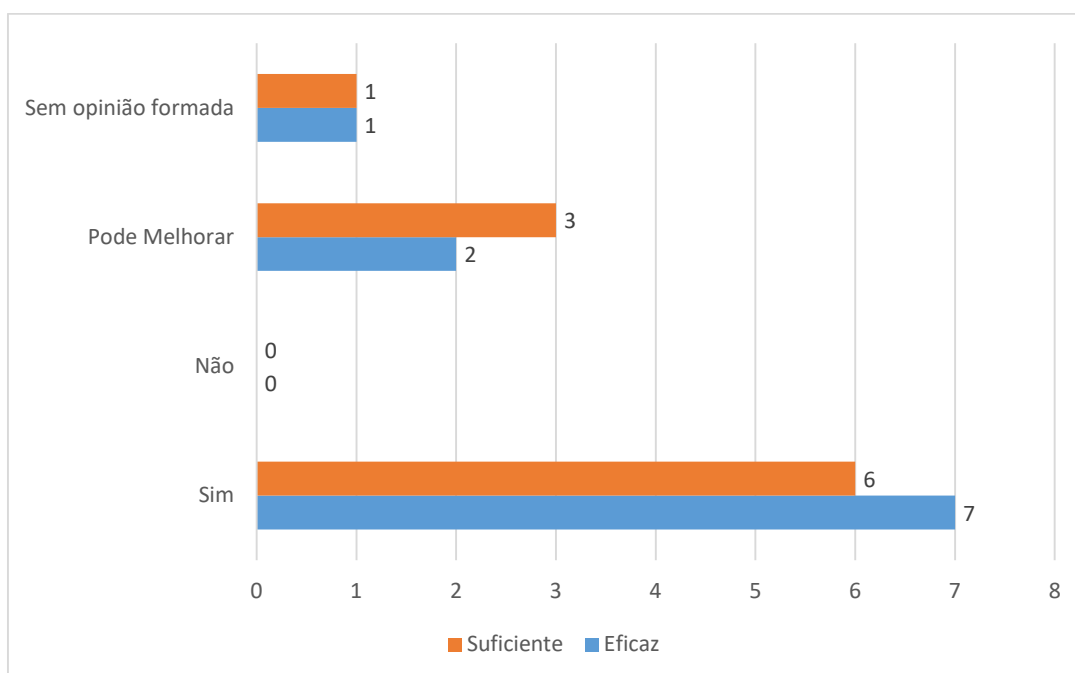
No que diz respeito aos comentários dos produtos disponíveis nas bibliotecas e litotecas do Serviço Geológico do Brasil - SGB/CPRM, as respostas dos conselheiros está disposta na Tabela VII

Tabela VII – Comentários sobre os produtos das bibliotecas e litotecas do SGB/CPRM.

Sim, o REPO, mas lá é difícil, pois não tem bibliotecário atualmente. Ou seja, é um prédio rico em informações, mas inútil por não ser acessível.
Sim, os Relatórios de Pesquisa, Consulta a Pastas de Poços e Agendamento para visita às Litotecas de Araraquara e Caçapava do Sul (para descrição de testemunhos).
Sim, mapas hidro geológicos.
Sim, fotografias aéreas e mapas impressos.
Sim, principalmente a seção de mapas geológicos.
Não. Sem opinião formada.
Sim, fotografias aéreas, livros e artigos.

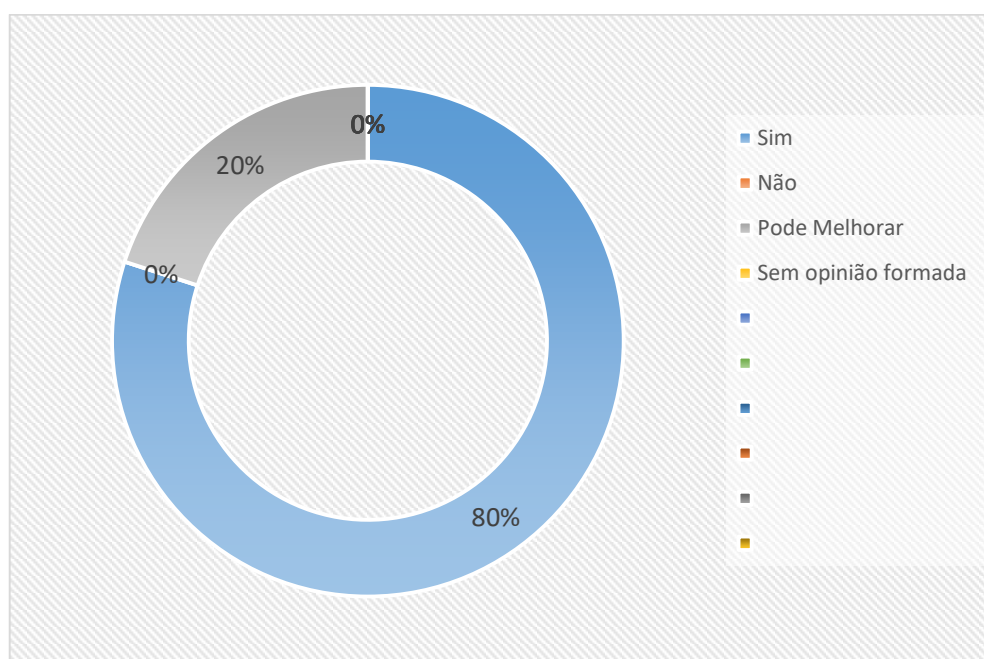
No que condiz a eficácia e suficiência em relação aos materiais dispostos nas bibliotecas e litotecas do Serviço Geológico do Brasil - SGB/CPRM, os 10 (dez) conselheiros opinaram conforme o Gráfico 6.

Gráfico 6 – Eficácia do material em bibliotecas e litotecas.



No que diz respeito à qualidade e confiabilidade das informações apresentadas, 08 (oito), correspondendo a 80% (oitenta por cento), responderam que **Sim**, há confiança nas informações dos produtos e sistemas. Mas 02 (dois), correspondendo a 20% (vinte por cento), responderam **não**. Conforme pode ser observado no Gráfico 7.

Gráfico 7 – Qualidade e confiabilidade quanto às informações apresentadas.



No que diz respeito aos comentários sobre a qualidade e confiabilidade das informações apresentadas do Serviço Geológico do Brasil - SGB/CPRM, as respostas dos conselheiros estão dispostas na Tabela VIII.

Tabela VIII – Comentários sobre os produtos das bibliotecas e litotecas do SGB/CPRM.

Produtos aero geofísicos: os disponíveis gratuitamente, na maioria, são de baixa resolução, sendo que aqueles mais novos e melhores, são pagos em instituições parceiras geoquímica: banco de dados com erros materiais, de geolocalização, seja em relação ao datum ou digitalizado erroneamente. Omissos geológicos: mapas bem elaborados, claro, mas falta alguns layers. A falta de mapeamento de detalhe em determinadas regiões não é culpa do produto em si, mas falta de investimento em projetos.
Sim, mas cabe destacar que há produtos com dados insuficientes, incompletos ou mesmo errados. É o caso do SIAGAS, que inclui em sua base de dados poços muito antigos, cujos dados foram ou estão sendo transcritos manualmente de formulários ou relatórios.
Embora o SGB/CPRM não seja uma instituição muito conhecida por grande parte da população, sabe-se que a CPRM é inquestionavelmente uma empresa de excelência na execução de suas atividades.
Extremamente confiáveis.

As respostas dos conselheiros sobre as suas áreas de atuação podem ser visualizadas na Tabela IX.

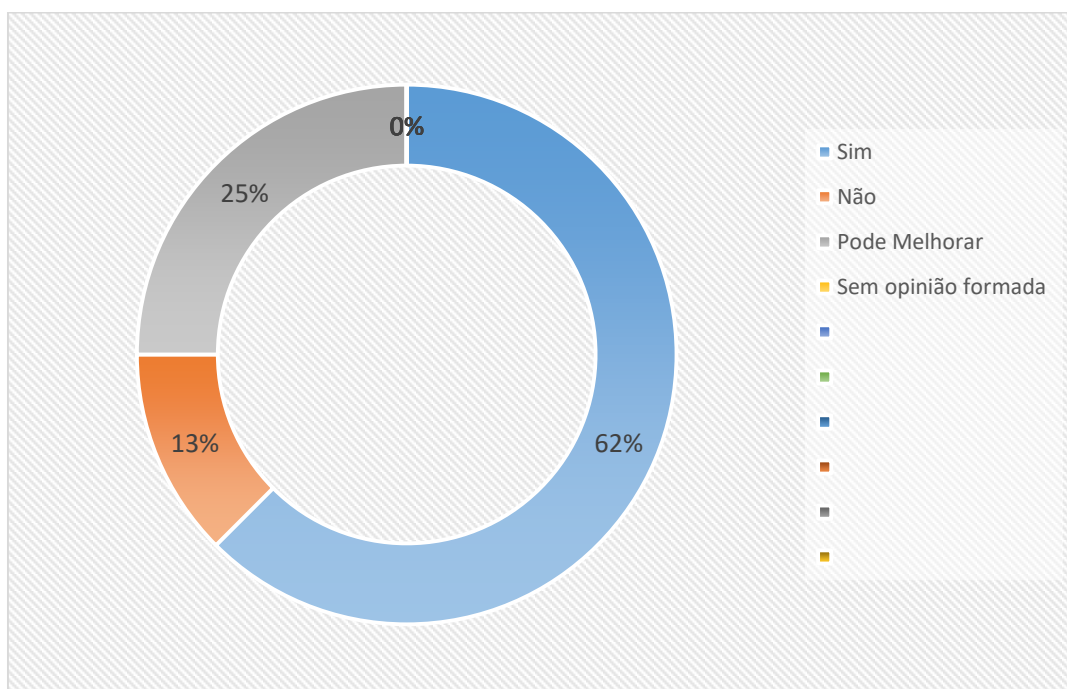
Tabela IX – Atuação dos Conselheiros.

Geólogo consultor na área de pesquisa e desenvolvimento, mineração e meio ambiente.
Geologia. Estratigrafia, Sedimentologia e Hidrogeologia.
Gestão Ambiental e Direito Ambiental.
Geologia, Sensoriamento remoto e Sig aplicado à agricultura.
Geologia.
Hidrogeologia.

Regulação em serviços públicos de telecomunicações.
Ensino de geologia
Geólogo, Sensoriamento remoto. SIG para agricultura.
Geólogo, Sensoriamento remoto, agricultura.

No que condiz a eficácia e celeridade na divulgação dos produtos, obtivemos 08 respostas das quais: cinco, correspondendo a 62% (sessenta e dois por cento), responderam que **Sim, há eficácia e celeridade na divulgação dos produtos**; dois, correspondendo a 25% (vinte e cinco por cento), responderam que **Pode Melhorar**; e 01 (um), 13% (treze por cento) como **Não: não há eficácia e celeridade na divulgação dos produtos**. Conforme observado no Gráfico 8.

Gráfico 8 – Celeridade e eficácia na divulgação dos produtos.



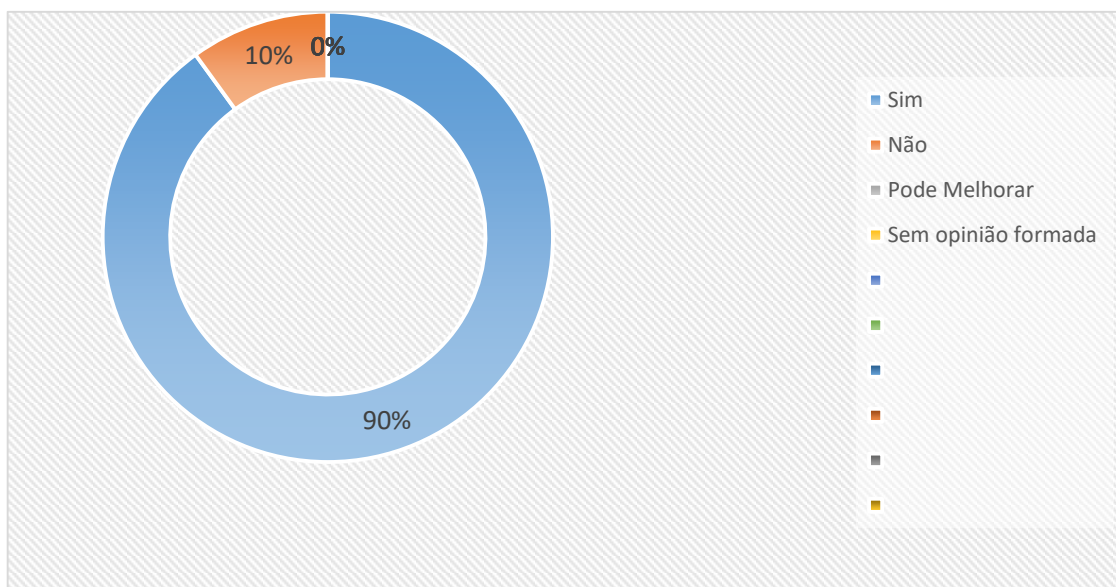
No que diz respeito aos comentários sobre a eficácia e celeridade na divulgação dos produtos do Serviço Geológico do Brasil - SGB/CPRM, as respostas dos conselheiros estão dispostas na Tabela X.

Tabela X – Celeridade e eficácia na divulgação dos produtos.

Praticamente não há divulgação. Os produtos são consumidos por profissionais que já conhecem a plataforma. O sistema apresenta muita instabilidade também.
A comunidade geocientífica, no geral, ainda não sabe de todo o acervo de dados disponível online pelo SGB.
Adequada.
Considero eficiente, principalmente a divulgação de informações sobre eventos críticos.
Muito ágil a obtenção de informação desejada.

Quando interpelados se conhecem os canais de comunicação do SGB/CPRM, nove, correspondendo a 90% (noventa por cento), diz que **Sim**; e 01, correspondendo a 10% (dez por cento) afirma que **Não**. Conforme pode ser observado no Gráfico 9.

Gráfico 9 – Conhecimento dos canais de comunicação.



Em relação aos canais que conhece e frequentam, as respostas dos conselheiros podem ser observadas na Tabela XI e seus comentários espontâneos na Tabela XII.

Tabela XI – Canais que conhece e frequenta.

Sistema SEI

SIC
Ouvidoria
Website
Café Geológico
Transparência
Instagram
E-mail
Youtube

Tabela XII – Comentários espontâneos sobre os canais que conhece e frequenta.

Frequento pouco devido à experiência na demora para resposta, via e-mail.
O Instagram tem temas geocientíficos extremamente interessantes.

No que condiz a avaliação dos canais de comunicação dos 10 (dez) conselheiros, oito, correspondendo a 80% (oitenta por cento), respondeu que **sim**, 01 (dez), correspondendo a 10% (dez por cento), que **Pode Melhorar** e 01 (um), correspondendo a 10% (dez por cento) que **não tem opinião formada**. Conforme pode ser observado no Gráfico 10 e os comentários da resposta na Tabela XIII.

Gráfico 10 – Avaliação canais de comunicação.

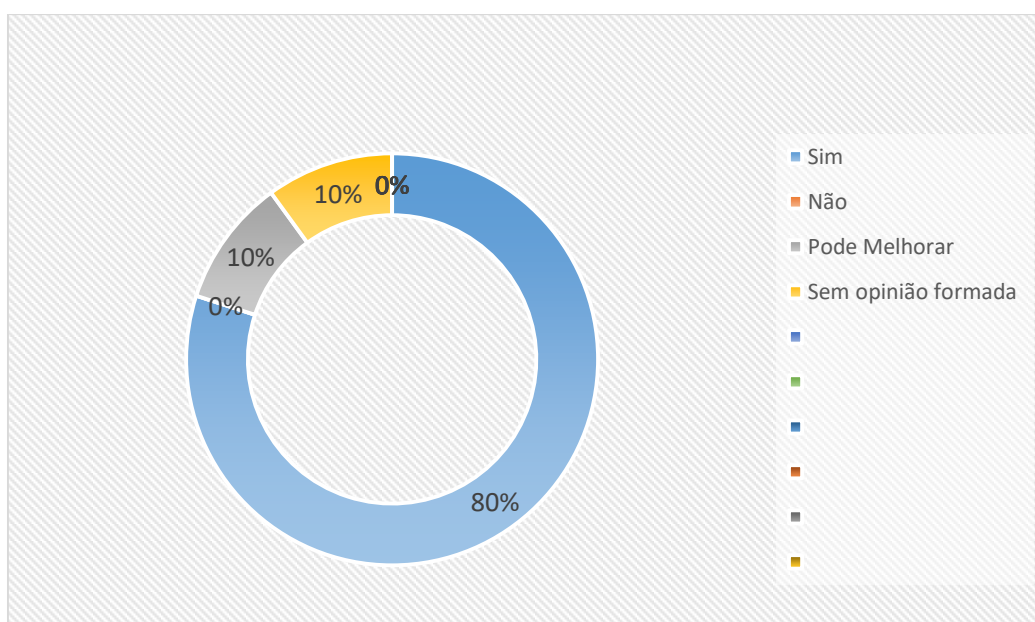


Tabela XIII – Comentários espontâneos sobre avaliação dos canais.

De modo geral, os sistemas SEI e SIC disponibilizam um excelente serviço aos cidadãos e usuários.
Estão bem avaliados por quem assiste.
Todos os canais de comunicação devem melhorar continuamente.
Não há telefones, WhatsApp ou canais de resposta mais rápida. Os e-mails demoram dias para serem respondidos.

Quando questionados se estão satisfeitos com o serviço de atendimento da Ouvidoria do SGB/CPRM, oito, correspondendo a 80% (oitenta por cento), respondeu que **Sim**; um, correspondendo a 10% (dez por cento), avalia que **Pode Melhorar** e 01 (um), correspondendo a 10% (dez por cento) **Não está satisfeito**.

Gráfico 11 – Serviço de Atendimento da Ouvidoria SGB/CPRM.

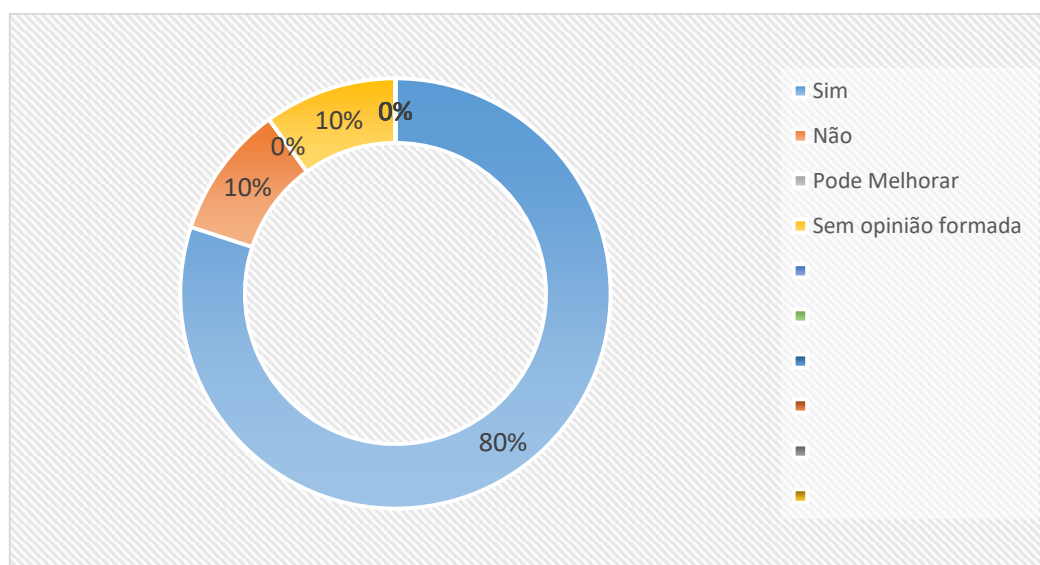
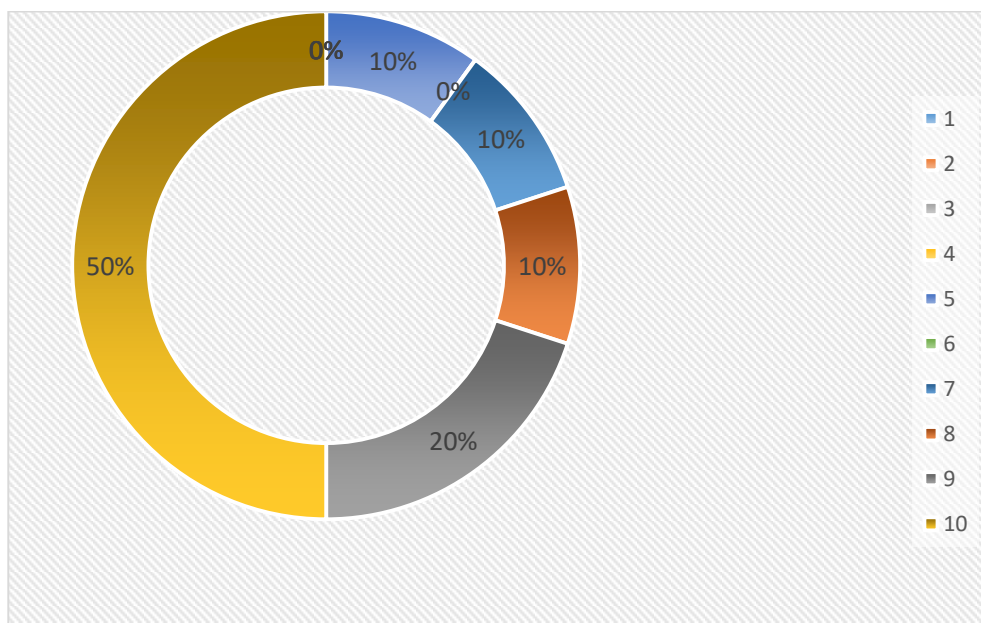


Tabela XIV – Comentários espontâneos sobre serviço de atendimento da Ouvidoria SGB/CPRM.

Sempre fui bem atendida nas minhas demandas pela CPRM.
Apenas uma observação: efetuei meu cadastro no sistema SEI da CPRM e enviei por e-mail a declaração preenchida exigida, porém não houve um retorno (feedback) do setor de protocolo da CPRM, a fim de informar ou confirmar o recebimento do pedido de cadastro.

No que condiz a avaliação da facilidade de acesso aos produtos do SGB/CPRM, em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), cinco conselheiros, correspondendo a 50% (cinquenta por cento) deram a **nota 10** (dez); dois, correspondendo a 20% (vinte por cento), deram **nota 09** (nove) e três conselheiros deram respectivamente notas **08** (oito), **07** (sete) e **05** (cinco), correspondendo a 10% (dez por cento) cada. Conforme pode ser observado no Gráfico 12.

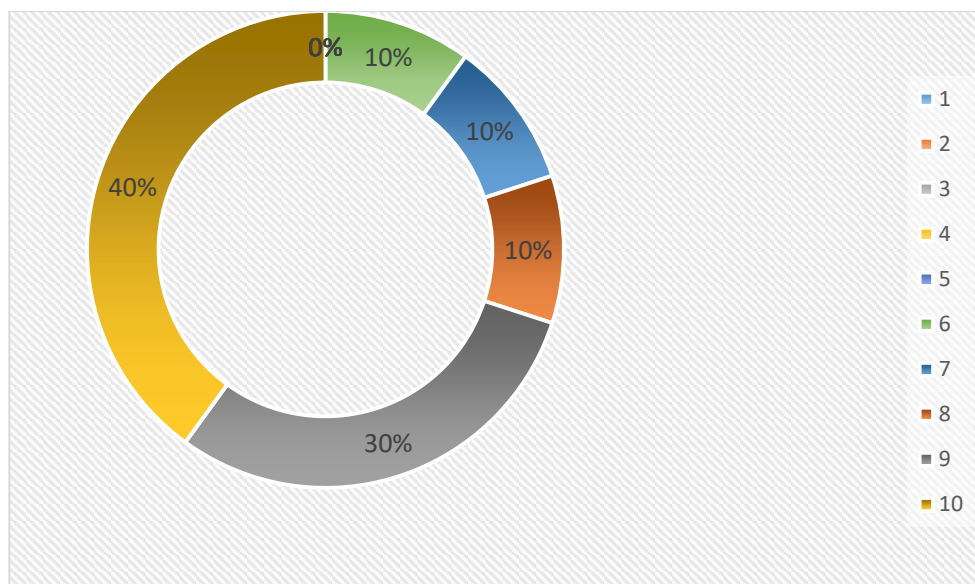
Gráfico 12 – Nota de facilidade de acesso aos produtos do SGB/CPRM.



No que se refere a avaliação da qualidade dos produtos do SGB/CPRM, em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), quatro conselheiros, correspondendo a 40% (quarenta por cento) deram a nota 10 (dez), três, correspondendo a 30%

(trinta por cento), deram nota 09 (nove), e três conselheiros deram nota 08 (oito), 07 (sete) e 06 (seis), correspondendo a 10% (dez por cento) cada. Conforme pode ser observado no Gráfico 13.

Gráfico 13 – Nota de qualidade dos produtos do SGB/CPRM.



Quando questionados se há algum produto ou serviço não produzido ou não realizado pelo SGB/CPRM que deveria ser, os conselheiros teceram comentários, que estão dispostos na Tabela XV.

Tabela XV – Comentários sobre produto ou serviço não produzido ou não realizado pelo SGB/CPRM.

O SGB/CPRM poderia considerar, para um futuro próximo, a disponibilização de dados no formato compatível com os padrões DADOS ABERTOS, a fim de possibilitar aos usuários/sociedade uma utilização mais efetiva desses dados produzidos pelo Serviço Geológico Brasileiro.

Um sistema atrelado ao SIAGAS para elaboração de perfis construtivos e litológicos de poços. Onde você inseriria os dados do poço e o sistema desenharia o perfil para ser exportado como imagem depois.

Mapas de tubulação de Logística de gases.

Geotécnica, em determinadas regiões, principalmente em áreas urbanas Hidrogeologia ainda é fraco, pois o SIAGAS não é alimentado com dados confiáveis de poços Geofísica em áreas de bacias e de detalhe em algumas regiões. Os mapas fornecidos em PDF são elaborados segundo uma metodologia padrão de interpolação que não permite a aplicação de filtros e melhora na resolução de áreas menores e específicas, que necessitam dos arquivos XYZ, algumas vezes não disponibilizados.

Mapa Geotectônico do Brasil.

Considerações Finais

- 80% (oitenta por cento) das avaliações do **serviço de atendimento** são positivas. A única queixa nos comentários foi acerca da falta de retorno dos e-mails do setor de protocolo do SGB/CPRM;
- 90% (noventa por cento) dos respondentes utilizam as bibliotecas e litotecas, sendo **Revistas Técnicas, Mapas Geológicos, Fotografias aéreas, Mapas impressos, Mapas hidro geológicos, Relatórios de Pesquisa, Consulta a Pastas de Poços** os produtos mais utilizados. Além disso, consideram a **Residência de Porto Velho**, um prédio rico em informações, mas inacessível;
- 10% (dez por cento) dos participantes da pesquisa não conhecem os canais de comunicação do SGB/CPRM. Do que conhecem, os canais mais utilizados são **Sistema SEI, SIC, Ouvidoria, Website, Café Geológico, Transparência e o Instagram; (Não houve critério na descrição)**
- Dos **canais de comunicação** mais utilizados, todos são avaliados positivamente. Mas nos comentários há a sugestão para a adoção de canais de resposta mais rápidos como *WhatsApp*;
- Sobre o **website** SGB/CPRM, 40% (quarenta por cento) dos respondentes acreditam que deve haver uma melhora no nível de acessibilidade e manuseio do site, entretanto somente 01 (uma) pessoa deixou um comentário sobre a dificuldade de achar informações e de manuseio nos mapas interativos; e
- 90% (noventa por cento) dos conselheiros demonstraram que estão satisfeitas com os **produtos SGB/CPRM**, e deram notas que variam de 7 (sete) a 10 (dez).

Conclusão

Esta pesquisa é inovadora no Serviço Geológico do Brasil - SGB/CPRM primeiramente pela modalidade de ter sido a primeira feita por meio do Conselho de Usuários, conforme determina a portaria da Controladoria Geral da União (CGU) nº 581/202, e segundo pela oportunidade de possuir uma amostra, conselheiros, de formação ímpar e de amplo conhecimento geocientífico.

Conforme já esclarecido na Metodologia, dos 25 (vinte cinco) conselheiro apenas 10 (dez) responderam a pesquisa. Entretanto, isso não diminuía sua efetividade, pois a amostragem da mesma não foi aleatória, ou seja, todos os conselheiros previamente possuíam conhecimento geocientífico e tiveram reuniões de apresentação de produtos e serviços do SGB/CPRM, indo, assim, ao encontro da definição de pesquisa de Grupo Focal. Obviamente o engajamento dos demais enriqueceria ainda mais o intento. Acreditamos que o ano de 2022, por ter sido um ano de grades eventos na sociedade brasileira, como eleição presidencial e Copa do Mundo de Futebol, possa ter influenciado para obtenção das demais participações.

Esta Ouvidoria agradece pelo apoio da Controladoria-Geral da União (CGU), que, por meio de suas demandas e esclarecimentos, auxilia o SGB-CPRM a prestar um melhor serviço à sociedade. E congratula e agradece ao Departamento de Relações Institucionais e Divulgação – DERID por todo auxílio e apoio nos trabalhos realizados.

Anexo I

Pesquisa ao Conselho de Usuários

Quão acessível e de fácil manuseio você considera o site do Serviço Geológico do Brasil - SGB/CPRM?

Fácil

Difícil

Pode melhorar

Sem opinião formada

Por favor, coloque aqui o seu comentário:

Em relação às suas habilidades no uso de plataformas/sites de dados, você se considera um usuário de nível:

Iniciante

Intermediário

Avançado

Quais produtos do SGB/CPRM você conhece?

Quais produtos do SGB/CPRM você utiliza?

Quão acessível você considera tais produtos:

Fácil

Difícil

Pode melhorar

Sem opinião formada

Por favor, coloque aqui o seu comentário:

Você considera as informações apresentadas nos produtos que você utiliza do SGB/CPRM úteis a fim de cumprir com seu objetivo?

Sim

Não

Pode melhorar

Sem opinião formada

Por favor, coloque aqui o seu comentário:

Você já utilizou os produtos das bibliotecas e litotecas do SGB/CPRM? Se sim, quais?

Considerando os produtos que você utiliza ou conhece das bibliotecas e litotecas, você avalia o material como:

	Sim	Não	Pode melhorar	Sem opinião formada
Eficaz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Para você, nossos produtos passam confiabilidade e qualidade quanto às informações apresentadas?

- Sim
 Não
 Pode melhorar
 Sem opinião formada

Por favor, coloque aqui o seu comentário:

Qual a sua área de atuação?

Considerando a sua área de atuação e os produtos utilizados, você avalia a celeridade e a eficácia na divulgação dos produtos do SGB/CPRM adequadas?

- Sim
 Não
 Pode melhorar
 Sem opinião formada

Por favor, coloque aqui o seu comentário:

Você conhece e frequenta os canais de comunicação do SGB/CPRM? Se sim, quais?

Se sim, como você os avalia?

- Sim
 Não
 Pode melhorar
 Sem opinião formada

Por favor, coloque aqui o seu comentário:

Você está satisfeito com nosso serviço de atendimento?

- Sim
- Não
- Pode melhorar
- Sem opinião formada

Por favor, coloque aqui o seu comentário:

Considerando a facilidade de acesso aos produtos do SGB/CPRM, que nota você daria de 0 a 10? (Sendo 0 totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Considerando a qualidade dos produtos do SGB/CPRM, que nota você daria de 0 a 10? (Sendo 0 totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito)

-
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Há algum produto ou serviço não produzido ou não realizado pelo SGB/CPRM, o qual você considera que deveria ser?

Enviar

Anexo II

ATA DA REUNIÃO COM OS CONSELHEIROS DE USUÁRIOS EM 04.03.2022

Aos quatro dias do mês de março de dois mil e vinte e dois, com início às 15 horas, foi realizada a primeira reunião com os membros do Conselho dos Usuários e a equipe da Ouvidoria, pelo sistema remoto de trabalho, para tratar dos seguintes assuntos relacionados: razões da reunião; apresentação dos integrantes da Ouvidoria do SGB/CPRM; apresentação dos membros do Conselho de Usuários do SGB/CPRM e; exposição sobre os motivos e papel dos Conselheiros. Estiveram *on-line* na reunião o Ouvidor Carlos Oiti Berbert, a Assistente Cinara Santos da Silva, a técnica em geociências Cecília Quaresma Guimarães de Castro, o analista em geociências Júlio Fernandes Lima, o analista em geociências Antônio Tomé R. M. dos Santos e a estagiária Julia Melo Marini. Dr. Oiti iniciou a reunião com a apresentação da equipe da Ouvidoria comentando que o Antônio Tomé dos Santos é o componente mais recente da equipe da Ouvidoria e, posteriormente informou que o Conselheiro Marcelo Tunes (um dos membros do Conselho dos Usuários) não pôde participar da reunião. A razão da primeira reunião foi para o conhecimento mútuo entre a equipe do SGB-CPRM / Ouvidoria e para a informação do papel do Conselho de Usuários das empresas estatais. Os Conselheiros dos Usuários que estiveram *on-line* foram aos poucos se apresentando: Alexandre Petolchckny (Geólogo, Rondônia); Luciano Lopes Lima (Geógrafo da Secretaria de meio ambiente de Alagoas - parte de fiscalização); Ivan Dias Carvalho (Geólogo em Gestão Ambiental, Secretaria de Urbanismo e Ambiente de Fortaleza) e; Giordano Salustiano Batista (formado em Gestão Ambiental, com especialização em Engenharia Ambiental na ANATEL, Piauí). Feitas as apresentações o Dr. Oiti explicou sobre o papel do Conselho de Usuários. Informou que este tipo de Conselho deveria existir em todas as empresas estatais conforme foi estabelecido pela CGU. Comentou também sobre o papel dos fundamentos do SGB-CPRM; as atribuições do Conselho de Usuários; a constituição dos Conselhos de Usuários; os membros do Conselho como são escolhidos; e quantos conselhos e conselheiros a instituição pode ter. No caso, o SGB-CPRM terá uma área de geociências e recursos minerais, na qual fazem parte como Conselheiro: Marcelo Ribeiro Tunes - titular e Alexandre Francisco Petolchckny como suplente; na área de hidrologia e hidrogeologia por enquanto só o Luciano Lima como Conselheiro titular; e na área de Gestão Territorial e Desastres Naturais formada pelos Conselheiros Ivan Dias Carvalho como titular, e Giordano Salustiano Batista como suplente. Dr. Oiti informou que somente a Ouvidoria poderá realizar a aplicação para a produção de pesquisas e consultas relacionadas aos Conselheiros. Informou também que os Conselheiros têm liberdade para sugerir inovações para o SGB-CPRM. Comentou que na Ouvidoria existe uma obrigatoriedade chamada Simplifique e cabe ao Conselho de Usuários sugerir para que haja uma melhoria nessa questão de simplificação das coisas. O SGB-CPRM está iniciando sua reestruturação e está com uma nova figura de identificação com auxílio do CEFET (MG) e Unb (BSB), o Conselho de Usuários não se confunde com outros conselhos instituídos pela legislação. Mostrou no novo organograma onde fica situado o Conselho de

Usuários na nova estrutura do SGB-CPRM. O prazo para realizar consultas direcionadas aos Conselheiros deverá ficar para junho/julho 2022. No final da apresentação Dr. Oiti mostrou as legislações, resolução e guias que cabem aos Conselheiros de Usuários para consultar, os contatos serão feitos por e-mail e será distribuído um formulário para ser preenchido. Ivan Carvalho comentou que acabou de fazer um curso sobre riscos geológicos junto ao SGB-CPRM. Dr. Oiti acrescentou uma informação sobre a existência do Café Geológico, que é apresentado uma vez por semana com assuntos interessantes, e que num deles foi abordado o tema em como contornar mapas de deslizamento, acessíveis à sociedade, informando como a sociedade pode reconhecer mapas de desastres naturais, um trabalho que é feito junto às prefeituras e apresentado pelo Café Geológico. Disse também que o SGB-CPRM já havia feito mapeamento naquela zona de risco em Petrópolis. Terminou comentando da importância de consultar as páginas do SGB-CPRM. Dando por encerrada a reunião.

Rio de Janeiro, 04 de março de 2022

Anexo III

ATA REUNIÃO CONSELHO DE USUÁRIOS 15/09/2022

No dia quinze de setembro de dois mil e vinte e dois, com início às 14 horas, foi realizada a reunião com os membros do Conselho dos Usuários e a equipe da Ouvidoria, pelo sistema remoto de trabalho, para tratar dos seguintes assuntos relacionados: apresentação dos integrantes da Ouvidoria do SGB/CPRM; apresentação dos membros do Conselho de Usuários do SGB/CPRM e apresentação dos produtos do SGB/CPRM.

Participaram da reunião o ouvidor Júlio Fernandes Lima, a assistente Cinara Santos da Silva, o analista em geociências Antônio Tomé Ribeiro Miranda dos Santos e a estagiária Gabriela Marques. Além da equipe da Ouvidoria, estiveram presentes a chefe do Departamento de Relações Institucionais e Divulgação Patrícia Duringer Jacques e os Conselheiros Luciano Lima, Alexis Rosa Nummer, Daniel Bruno e Rosemary Hoff.

O ouvidor iniciou a reunião com a apresentação da equipe, dando boas-vindas aos novos conselheiros e abordou brevemente as principais funções do Conselho de Usuários à luz da Lei nº 13.460/2017. A assistente Cinara Santos reafirmou a importância do Conselho enquanto representatividade da sociedade e fez a apresentação da geóloga Patrícia Duringer Jacques que conduziu a exposição da atuação da empresa, os produtos e sistemas e a navegação do site. Ou seja, a razão da reunião foi para o conhecimento mútuo entre a equipe da CPRM / Ouvidoria, para a informação do papel do Conselho de Usuários e conhecimento dos nossos produtos.

Terminada a apresentação, Patrícia abriu para dúvidas, as quais foram esclarecidas pela mesma, Júlio e Cinara, dando por encerrada a reunião.

Júlio Fernandes Lima

Ouvidor CPRM

Cinara Santos da Silva

Assistente Ouvidoria

Antônio Tomé Ribeiro Miranda dos Santos

Analista em Geociências

Patrícia Duringer Jacques

Chefe Depto. Relações Institucionais e Divulgação

Luciano Lima Alexis Rosa Nummer

Conselheiro Conselheiro

Daniel Bruno Rosemary Hoff

Conselheiro Conselheira

Ouvidoria do SGB-CPRM

Avenida Pasteur, 404
4º andar – Sala 404
Urca – Rio de Janeiro /RJ.
CEP.: 22290-255

(21) 3044-0558

ouvidoria@sgb.gov.br