



# RELATÓRIO DE PESQUISA AO CONSELHO DE USUÁRIOS 2025



## **Equipe Ouvidoria SGB-CPRM:**

Douglas Eduardo Marrega Rocha

Antônio Tomé Ribeiro Miranda dos Santos

Júlio Fernandes Lima

Cecília Quaresma Guimarães de Castro

## Sumário

Introdução .....	3
Objetivo .....	3
Metodologia da Pesquisa .....	3
Resultados e Análise .....	4
Conclusão .....	16
Anexo 1 – Instrumento de Pesquisa .....	17
Anexo 2 – Respostas às Perguntas Abertas .....	22

## Introdução

A Pesquisa do Conselho de Usuários é realizada anualmente com a finalidade de compreender como os produtos e serviços do Serviço Geológico do Brasil – SGB/CPRM estão sendo percebidos pelo público que os utiliza. Trata-se de um instrumento estratégico para avaliar o nível de satisfação dos usuários, identificar necessidades, expectativas, oportunidades de aprimoramento e eventuais pontos de atenção na prestação dos serviços/ produtos para sociedade.

A condução dessa pesquisa segue as orientações da Controladoria-Geral da União (CGU), que incentiva as Ouvidorias a desenvolverem mecanismos de escuta qualificada da sociedade como parte do compromisso de transparência e melhoria contínua da gestão pública. Assim, as informações coletadas oferecem subsídios importantes para o aprendizado institucional e para o aperfeiçoamento contínuo das atividades da instituição.

O Conselho de Usuários é formado por participantes voluntários que utilizam os serviços/ produtos do SGB/CPRM e se dispõem a contribuir de forma colaborativa. Ao compartilhar suas experiências, sugestões e críticas, esses conselheiros desempenham um papel fundamental na construção de uma administração pública mais eficiente, responsiva e alinhada às demandas sociais.

## Objetivo

A pesquisa tem como objetivo avaliar, de maneira sistemática e transparente, a qualidade dos produtos e serviços do Serviço Geológico do Brasil – SGB/CPRM. A participação do Conselho de Usuários permite incorporar a visão de quem utiliza nossas entregas ao processo de aprimoramento institucional, fortalecendo a efetividade das políticas públicas e o compromisso do SGB/CPRM com a transparência e o interesse público.

## Metodologia da Pesquisa

A metodologia adotada para a realização da Pesquisa do Conselho de Usuários baseou-se na participação voluntária de cidadãos que manifestaram interesse em colaborar com a avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo Serviço Geológico do Brasil – SGB/CPRM. A inscrição dos conselheiros ocorre de forma contínua ao longo do ano, por meio da plataforma disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU), onde os interessados confirmam sua intenção de contribuir com a melhoria da prestação de serviços públicos.

Os participantes que compõem o Conselho de Usuários do SGB/CPRM possuem, em sua maioria, relação direta com o campo das geociências, seja por formação acadêmica, atuação profissional, uso recorrente dos produtos institucionais ou envolvimento em atividades de pesquisa, ensino, monitoramento ambiental, análise territorial, gestão de risco, entre outras áreas correlatas. Essa característica favorece uma avaliação qualificada, fundamentada no conhecimento técnico e na experiência prática de utilização das informações produzidas pela instituição.

A abordagem metodológica adotada foi a Pesquisa Grupal, caracterizada pelo estabelecimento de um processo contínuo de diálogo com o coletivo de conselheiros. Esse método prioriza a construção compartilhada de percepções, possibilitando a identificação de pontos fortes, oportunidades de aprimoramento e o alinhamento entre as entregas do SGB/CPRM e as necessidades da sociedade. Ao longo do ano, a Ouvidoria manteve diálogo permanente com o Conselho de Usuários, incluindo o envio de materiais informativos sobre o papel institucional do SGB/CPRM e a disponibilização de uma apresentação técnica ministrada pela Pesquisadora em Geociências do DERID, Sra. Patricia Durringer Jacques, a qual contribuiu para ampliar a compreensão dos conselheiros acerca dos produtos e serviços oferecidos pelo SGB/CPRM.

A aplicação do questionário ocorreu por meio de envio eletrônico (e-mail) aos conselheiros cadastrados. O instrumento continha 20 perguntas, compostas por questões de múltipla escolha e discursivas, destinadas a avaliar a qualidade, utilidade, clareza, abrangência e acessibilidade dos produtos e serviços oferecidos pelo SGB/CPRM, além de espaço para sugestões e críticas construtivas. Ressalta-se que a não resposta a uma ou mais perguntas discursivas, ou a comentários, não impediu o preenchimento e o envio do questionário. O período de coleta das respostas ocorreu entre 20/10 e 31/10, contemplando um total de dez conselheiros participantes. O instrumento de pesquisa pode ser consultado no Anexo 1, enquanto as respostas integrais às perguntas abertas encontram-se no Anexo 2.

## Resultados e Análise

A seguir, são apresentados os resultados da Pesquisa do Conselho de Usuários do Serviço Geológico do Brasil – SGB/CPRM. As respostas obtidas refletem a percepção técnica e crítica quanto à atuação do SGB/CPRM e à qualidade de suas entregas à sociedade.

O instrumento de pesquisa foi composto por vinte perguntas, abrangendo aspectos como usabilidade das plataformas digitais, clareza das informações técnicas, credibilidade institucional, qualidade dos produtos e serviços, atualização de dados, acesso às bibliotecas e litotecas, canais de comunicação e atendimento pela Ouvidoria.

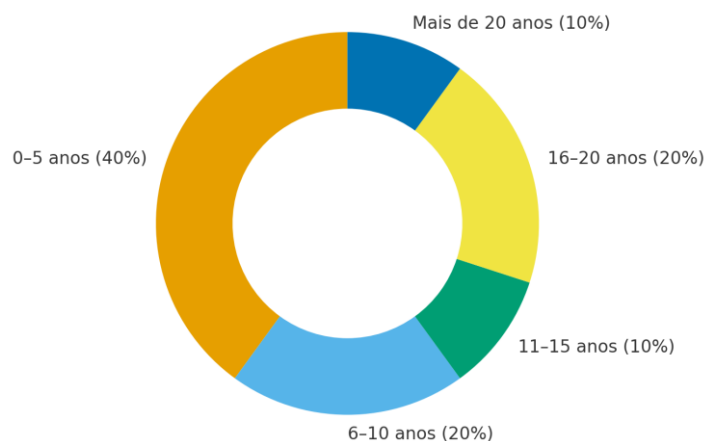
As respostas foram sistematizadas e submetidas a análise estatística descritiva, permitindo a identificação de padrões, níveis de satisfação e sugestões de aprimoramento. Cada pergunta é apresentada a seguir, acompanhada de sua interpretação quantitativa e qualitativa, com destaque para observações e tendências relevantes que podem subsidiar o aperfeiçoamento contínuo das práticas do SGB/CPRM.

### P1 – Há quantos anos você utiliza os produtos/serviços do SGB-CPRM?

Faixa de tempo	Percentual
0 a 5 anos	40%
6 a 10 anos	20%

Faixa de tempo	Percentual
11 a 15 anos	10%
16 a 20 anos	20%
Mais de 20 anos	10%

P1 – Tempo de uso dos produtos/serviços do SGB-CPRM



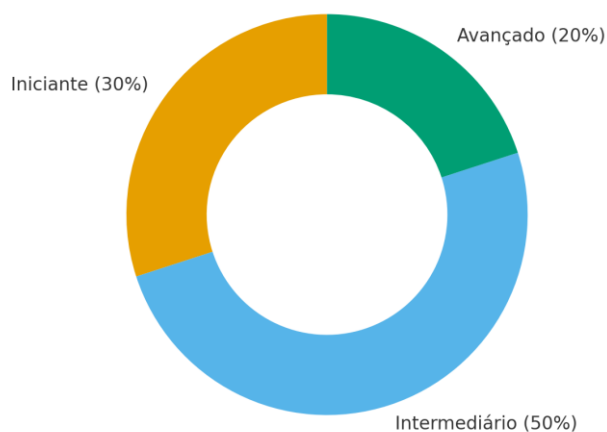
#### Análise:

Os resultados indicam um público com ampla diversidade de tempo de relacionamento com o SGB/CPRM. A maioria dos conselheiros (60%) utiliza os produtos e serviços há mais de cinco anos, o que demonstra fidelidade e familiaridade técnica com as plataformas e conteúdos oferecidos pela instituição. Essa distribuição reforça o caráter experiente e qualificado do grupo, essencial para a consistência das avaliações e sugestões apresentadas na pesquisa.

#### P2 – Em relação às suas habilidades no uso de plataformas/sites de dados, você se considera um usuário de nível:

Nível de proficiência	Percentual
Iniciante	30%
Intermediário	50%
Avançado	20%

P2 – Nível de habilidade em uso de plataformas/sites de dados



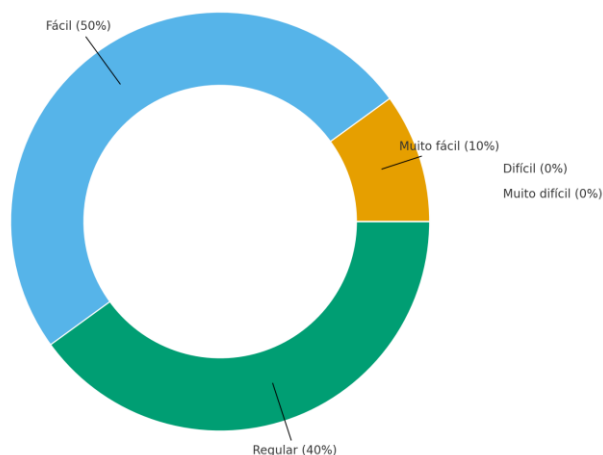
**Análise:**

Predomina um perfil intermediário a avançado (70%) em habilidades de uso de plataformas digitais e sistemas de dados. Essa característica demonstra que os conselheiros possuem conhecimento técnico para avaliar aspectos como usabilidade, navegabilidade e clareza das informações disponibilizadas pelo SGB/CPRM. A presença de usuários iniciantes, embora minoritária, agrega pluralidade de perspectivas, permitindo que o levantamento também considere a experiência de públicos com menor familiaridade.

**P3 – Como você avalia a facilidade de encontrar as informações dos produtos/serviços do SGB-CPRM em nosso site?**

Avaliação	Percentual
Muito fácil	10%
Fácil	50%
Regular	40%
Difícil	0%
Muito difícil	0%

P3 – Facilidade de encontrar informações no site do SGB-CPRM



**Análise:**

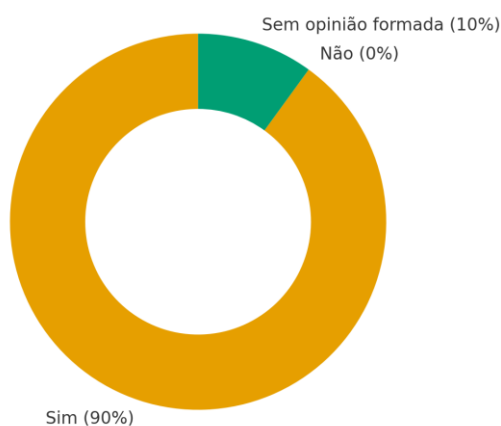
A maioria dos conselheiros (60%) avalia positivamente a facilidade de navegação e acesso às informações no site do SGB/CPRM. Nenhum participante considerou o acesso difícil, o que evidencia que a plataforma atende satisfatoriamente aos padrões de usabilidade esperados por um público técnico. Nas respostas abertas, foram mencionadas sugestões de aprimoramento voltadas à organização dos menus, criação de uma barra de busca interna mais eficiente, e destaque aos produtos mais acessados (como GeoSGB, Mapas e Catálogo de Publicações). Essas recomendações apontam para oportunidades de melhorias na experiência do usuário, mantendo a boa percepção geral sobre a estrutura digital do SGB/CPRM.

**P4 – As informações técnicas sobre os produtos/serviços no site do SGB-CPRM estão apresentadas de forma clara e acessível?**

**Percentuais:**

- Sim – 90%
- Não – 0%
- Sem opinião formada – 10%

#### P4 – Clareza das informações técnicas sobre os produtos/serviços



##### Análise:

O resultado evidencia uma avaliação amplamente positiva quanto à clareza e acessibilidade das informações técnicas apresentadas no site institucional. A percepção favorável (90%) demonstra que os conteúdos são compreendidos de maneira adequada pelo público especializado. Entre as sugestões, destacam-se pedidos de fichas descritivas dos produtos, contendo breve explicação, público-alvo e exemplos de aplicação prática — o que ampliaria a comunicação institucional e o alcance de públicos não técnicos. Houve também menção à importância de aprimorar a visibilidade das seções e a hierarquização das informações, sem prejuízo à robustez técnica do conteúdo.

#### P5 – Quais produtos do SGB-CPRM você conhece?

##### Análise:

As respostas abertas demonstram amplo conhecimento do portfólio do SGB/CPRM. Foram citados produtos como GeoSGB, Mapas de Risco, Sistema de Alerta Hidrológico (SACE), SGB Educa, Litoteca, Biblioteca Virtual, e Museus, entre outros. Alguns participantes declararam conhecer “todos” ou “quase todos” os produtos, o que reforça o perfil de conselheiros altamente familiarizados com a atuação da empresa. Essa variedade de menções mostra como os produtos do SGB/CPRM têm alcance amplo e relevância nacional, abrangendo geologia, gestão territorial, educação e prevenção de desastres.

#### P6 – Quais produtos do SGB-CPRM você utiliza?

##### Análise:

As respostas revelam que a maior parte dos conselheiros utiliza múltiplos produtos do SGB/CPRM de forma recorrente, com destaque para o SGB Educa, mapas geológicos e de risco, Sistema de Alerta Hidrológico, Litotecas e Museus. Observa-se que o uso está fortemente associado a atividades de educação, pesquisa e gestão territorial. A variedade de citações — incluindo desde plataformas digitais até



acervos físicos — demonstra a abrangência e a integração das soluções geocientíficas da instituição.

**P7 – Na sua percepção, os produtos/serviços do SGB-CPRM transmitem confiança e credibilidade?**

Percentuais:

- Sim – 90%
- Não – 0%
- Não tenho opinião formada – 10%

Análise:

Os resultados confirmam uma percepção amplamente favorável quanto à credibilidade do SGB/CPRM. A maioria dos conselheiros (90%) reconhece os produtos e serviços da instituição como fontes seguras e confiáveis de informação técnica e científica.

Nas respostas abertas, os conselheiros destacaram a qualidade técnico-científica, a transparência dos dados e a seriedade institucional como fatores determinantes dessa confiança. Foram sugeridos, como aprimoramentos, a maior divulgação pública das ações e produtos e o fortalecimento da comunicação sobre as metodologias e fontes de dados.

**P8 – Na sua percepção, os produtos/serviços do SGB-CPRM apresentam um bom padrão de qualidade?**

Percentuais:

- Sim – 90%
- Não – 0%
- Sem opinião formada – 10%

Análise:

Os resultados demonstram uma avaliação amplamente positiva quanto à qualidade dos produtos e serviços disponibilizados pelo SGB/CPRM. A quase unanimidade dos conselheiros (90%) reconhece que os produtos mantêm alto padrão técnico e científico, refletindo o compromisso da instituição com a excelência e a confiabilidade dos dados geológicos e hidrológicos produzidos.

Nas observações qualitativas, foram sugeridas medidas de aperfeiçoamento contínuo, como a implantação de processos formais de garantia e controle de qualidade, a definição de padrões técnicos uniformes e a atualização constante dos mapas e relatórios com indicação de versão e data de revisão. Tais recomendações evidenciam o caráter construtivo e técnico das contribuições do Conselho de Usuários, reforçando que a percepção de qualidade é acompanhada de um olhar atento à melhoria dos processos internos e da transparência técnica.

**P9 – Você considera as informações obtidas por meio do SGB-CPRM úteis a fim de cumprir com os seus objetivos?**

Percentuais:

- Sim – 90%
- Não – 0%
- Sem opinião formada – 10%

Análise:

Os resultados evidenciam que os produtos e informações disponibilizados pelo SGB/CPRM têm alta aplicabilidade prática para o público que os utiliza. A ampla maioria dos conselheiros (90%) afirma que os conteúdos são úteis para subsidiar suas atividades profissionais, acadêmicas e institucionais, demonstrando o valor estratégico das informações geocientíficas produzidas pela empresa.

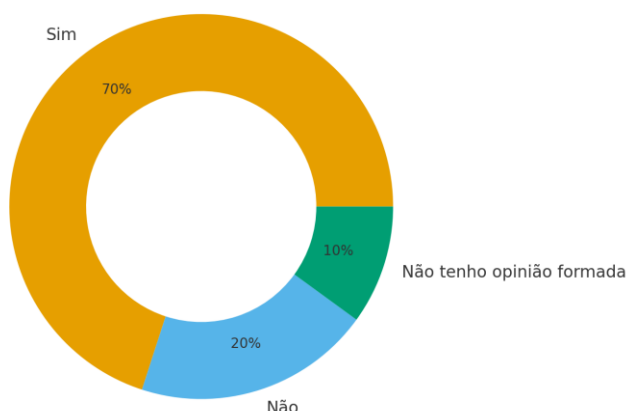
Nos comentários, os participantes destacaram que os dados do SGB/CPRM são fundamentais para a produção de materiais didáticos, ações de gestão territorial, prevenção de desastres naturais e atividades de pesquisa.

**P10 – Considerando sua área de atuação e os produtos/serviços que utiliza, você considera adequada a celeridade na divulgação dos produtos do SGB-CPRM?**

Percentuais:

- Sim – 70%
- Não – 20%
- Não tenho opinião formada – 10%

P10 – Adequação da celeridade na divulgação dos produtos do SGB-CPRM



Análise:

A maior parte dos conselheiros (70%) considera adequada a velocidade de divulgação dos produtos e resultados técnicos do SGB/CPRM, reconhecendo o esforço institucional

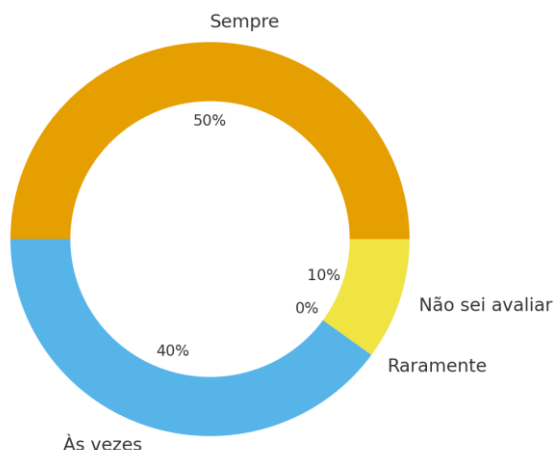
em disponibilizar informações atualizadas à sociedade. No entanto, 20% dos participantes sinalizaram que a celeridade pode ser aprimorada, o que sugere oportunidades para fortalecer o processo de atualização.

### **P11 – As informações e dados dos produtos/serviços disponíveis estão atualizados?**

Percentuais:

- Sempre – 50%
- Às vezes – 40%
- Raramente – 0%
- Não sei avaliar – 10%

Atualização das Informações e Dados dos Produtos/Serviços



Análise:

A maioria dos conselheiros (90%) reconhece que as informações e dados disponibilizados pelo SGB/CPRM estão regularmente atualizados, embora 40% percebam que essa atualização ocorre de forma pontual ou variável entre diferentes produtos e sistemas. Esse resultado indica confiança na manutenção e revisão das bases de dados, mas também aponta para oportunidades de aprimorar a frequência de atualização e a comunicação sobre novas versões de produtos. O resultado sugere que ampliar a visibilidade dos ciclos de revisão e atualização pode contribuir ainda mais para consolidar a imagem de confiabilidade técnica do SGB/CPRM.

### **P12 – Você já utilizou os produtos das bibliotecas e litotecas do SGB/CPRM?**

Percentuais:

- Sim – 50%
- Não – 50%

#### Análise:

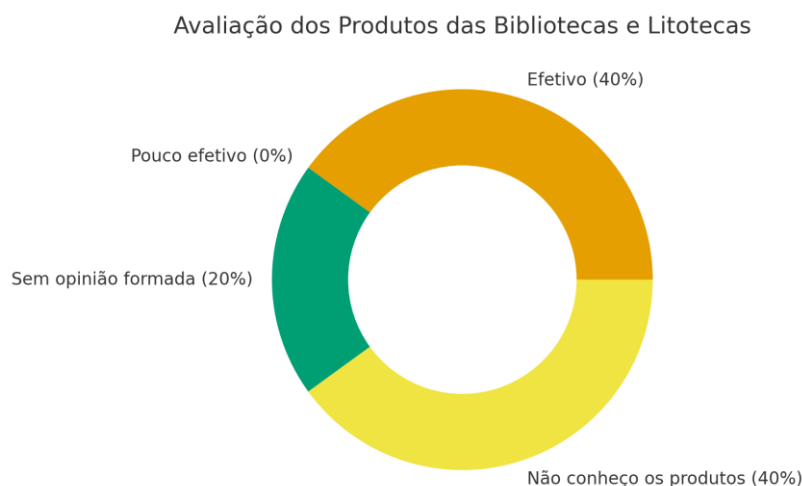
Metade dos conselheiros declarou já ter utilizado os acervos das bibliotecas e litotecas do SGB/CPRM, enquanto a outra metade ainda não teve contato direto com esses produtos. Esse equilíbrio demonstra que ainda há potencial para ampliar a divulgação e o acesso a esses recursos técnicos e históricos.

Entre os usuários, foram mencionados o uso da Biblioteca Virtual, a visita a acervos técnicos e o conhecimento adquirido em eventos e palestras on-line.

#### **P13 – Considerando os produtos que você utiliza ou conhece das bibliotecas e litotecas, você avalia o material como:**

Percentuais:

- Efetivo – 40%
- Pouco efetivo – 0%
- Sem opinião formada – 20%
- Não conheço os produtos – 40%



#### Análise:

Os resultados revelam que 40% dos conselheiros que conhecem as bibliotecas e litotecas as consideram efetivas, reconhecendo seu valor técnico e histórico. No entanto, outros 40% declararam não conhecer suficientemente os produtos, o que sugere necessidade de maior divulgação institucional sobre esses acervos e seus serviços.

A inexistência de avaliações negativas e a presença de opiniões neutras reforçam que, quando utilizados, os materiais são bem avaliados quanto à qualidade e relevância, mas que ainda carecem de visibilidade entre parte do público especializado. A ampliação do acesso digital e a promoção de ações de difusão — especialmente via plataformas educacionais e eventos técnicos — podem aumentar o reconhecimento e o uso desses importantes repositórios do conhecimento geocientífico nacional.

**P14 – Considerando a facilidade de acesso aos produtos/serviços do SGB/CPRM, que nota você daria de 0 a 10?**

Distribuição percentual:

- Nota 7 – 10%
- Nota 8 – 30%
- Nota 9 – 30%
- Nota 10 – 30%

Análise:

As respostas revelam um elevado grau de satisfação com acesso aos produtos e serviços, com 90% dos conselheiros atribuindo notas entre 8 e 10. O resultado confirma a percepção positiva observada nas questões anteriores sobre usabilidade e clareza das informações no site do SGB/CPRM.

**P15 – Considerando a qualidade dos produtos/serviços do SGB/CPRM, que nota você daria de 0 a 10?**

Distribuição percentual:

- Nota 8 – 30%
- Nota 9 – 30%
- Nota 10 – 40%

Análise:

A percepção de qualidade é altamente positiva, com todas as respostas concentradas entre as notas 8 e 10. Esse resultado reflete o reconhecimento da excelência técnica e científica dos produtos do SGB/CPRM e reforça a consistência da imagem institucional perante seu público especializado. Essa avaliação quantitativa corrobora as análises qualitativas anteriores e demonstra uniformidade na percepção de qualidade e relevância institucional.

**P16 – Há algum produto ou serviço não produzido ou não realizado pelo SGB/CPRM, o qual você considera que deveria ser?**

Análise:

A maioria dos conselheiros afirmou não identificar lacunas relevantes na atual oferta de produtos e serviços do SGB/CPRM. As respostas demonstram satisfação com o portfólio existente e reconhecimento da abrangência temática e técnica da instituição.

Algumas contribuições pontuais, contudo, destacaram possibilidades de ampliação ou integração, como:

- Unificação das bases de dados dos serviços geológicos estaduais;
- Maior articulação com instituições científicas e museus parceiros, especialmente durante períodos de reformas ou restrições orçamentárias;



MINISTÉRIO DE  
MINAS E ENERGIA



- Aumento da visibilidade institucional em eventos científicos e acadêmicos; e
- Fortalecimento da coordenação nacional das atividades geológicas.

### **P17 – Qual canal de comunicação do SGB/CPRM você conhece ou utiliza?**

Percentuais:

- Site – 70%
- YouTube – 40%
- Releases – 20%
- Facebook – 20%
- Instagram – 40%
- LinkedIn – 10%
- Twitter – 0%

Análise:

O site institucional é o canal mais conhecido e utilizado (70%), seguido das plataformas de vídeo e redes sociais (YouTube e Instagram). Essa distribuição confirma que o público especializado tende a buscar informações oficiais diretamente nos canais técnicos e de divulgação científica do SGB/CPRM.

O uso expressivo do site reforça sua importância como principal interface de comunicação institucional e acesso aos produtos geocientíficos. Já o engajamento em redes sociais, embora crescente, ainda pode ser ampliado com ações de difusão científica, linguagem acessível e divulgação de resultados técnicos de forma simplificada, favorecendo maior aproximação com públicos diversos.

### **P18 – Você está ciente de que o Museu de Ciências da Terra (MCTer), localizado na Urca, no Rio de Janeiro, passará por uma ampla reforma que contempla a revitalização do museu e de seus laboratórios, a construção do Centro de Referência em Geociências (CRG) — com modernos laboratórios de isotopia e geocronologia — e a implantação de uma Litoteca do SGB?**

Percentuais:

- Sim – 80%
- Não – 20%

Análise:

A ampla maioria dos conselheiros (80%) demonstrou conhecimento sobre o processo de revitalização do Museu de Ciências da Terra (MCTer), o que indica um público bem informado e atento às iniciativas institucionais do SGB/CPRM.

Esse alto índice de consciência reflete a efetividade das comunicações já realizadas sobre o projeto, especialmente nas redes oficiais e nos canais da Ouvidoria. O resultado evidencia o interesse técnico e histórico dos participantes pelo patrimônio científico nacional, bem como o potencial do MCTer e do futuro Centro de Referência em

Geociências (CRG) como símbolos de difusão do conhecimento e valorização da geociência brasileira.

**P19 – Você já entrou em contato com o SGB/CPRM para solicitar informações ou apoio técnico?**

Percentuais:

- Sim – 80%
- Não – 20%

Análise:

A maioria dos conselheiros (80%) relatou já ter estabelecido contato direto com o SGB/CPRM para solicitar informações, apoio técnico ou esclarecimentos. Esse resultado evidencia um elevado nível de engajamento e confiança dos usuários em relação à capacidade de resposta e acolhimento institucional.

**P20 – Qual a nota você daria para o atendimento desta Ouvidoria?**

Percentuais:

- Nota 10 – 100%

Análise:

A unanimidade das respostas (100% nota 10) representa uma avaliação de excelência ao atendimento prestado pela Ouvidoria do SGB/CPRM. Esse resultado confirma a plena satisfação dos conselheiros quanto à presteza, clareza e cordialidade no relacionamento institucional, refletindo o compromisso da Ouvidoria com a ética, a transparência e a valorização do usuário.

A nota máxima obtida simboliza o reconhecimento do Conselho de Usuários à qualidade da comunicação e da escuta ativa mantida ao longo do ano. Essa percepção reforça a importância da Ouvidoria como instrumento de participação social e aprimoramento contínuo dos serviços públicos, consolidando a imagem do SGB/CPRM como instituição pública que ouve, acolhe e responde de forma efetiva às demandas de seus usuários.

## Conclusão

A Pesquisa do Conselho de Usuários do SGB/CPRM apresentou resultados expressivos que evidenciam, de forma clara, o reconhecimento da sociedade — especialmente do público técnico e especializado — quanto à qualidade e relevância das entregas institucionais. As percepções coletadas revelam não apenas satisfação, mas também confiança na produção científica, na precisão dos dados e na capacidade do SGB/CPRM de oferecer informações que subsidiam atividades estratégicas para o país, como gestão territorial, prevenção de desastres, educação, pesquisa acadêmica e planejamento governamental.

A participação de conselheiros com diferentes níveis de experiência e áreas de atuação enriqueceu o diagnóstico, permitindo captar uma multiplicidade de olhares sobre o conjunto de produtos e serviços disponibilizados pela instituição. A expressiva maioria dos participantes demonstrou profundo conhecimento dos sistemas, plataformas e acervos, o que reforça a credibilidade técnica do Conselho e fortalece a legitimidade das análises aqui apresentadas.

De modo geral, os resultados apontam um elevado grau de satisfação: as informações são consideradas claras, acessíveis e tecnicamente consistentes; os produtos e serviços apresentam bom padrão de qualidade; e as bases de dados, embora ainda passíveis de aprimoramentos em sua periodicidade de atualização, são amplamente reconhecidas como confiáveis e úteis. Destacam-se, ainda, as sugestões voltadas à ampliação da divulgação institucional, ao fortalecimento da integração entre bases de dados e ao aprimoramento da experiência do usuário, especialmente no site e nas plataformas de consulta geocientífica.

No tocante ao relacionamento com a instituição, merece destaque a avaliação unânime da Ouvidoria, que recebeu nota máxima de todos os conselheiros. Esse resultado reflete o compromisso contínuo da unidade com a escuta ativa, com a transparência e com a prestação de um atendimento humanizado, eficiente e tecnicamente fundamentado — aspectos essenciais para consolidar a participação social como eixo estruturante da gestão pública.

Assim, a pesquisa reafirma seu papel estratégico como instrumento de diagnóstico, monitoramento e aprendizagem institucional. As contribuições apresentadas não apenas validam o desempenho atual do SGB/CPRM, mas também iluminam caminhos para aperfeiçoar produtos, processos e canais de comunicação. A atuação colaborativa do Conselho de Usuários se mostra, portanto, fundamental para o fortalecimento da governança pública, para a valorização da ciência geológica e para a construção de serviços cada vez mais alinhados às necessidades e expectativas da sociedade brasileira.



## Anexo 1

### Conselho de Usuários do Serviço Geológico do Brasil (SGB-CPRM)

\* 1. Há quantos anos você utiliza os produtos/serviços do SGB-CPRM?

- ☐ 0-5 anos
- ☐ 6-10 anos
- ☐ 11-15 anos
- ☐ 16-20 anos
- ☐ Mais de 20 anos

\* 2. Em relação às suas habilidades no uso de plataformas/sites de dados, você se considera um usuário de nível:

- ☐ Iniciante
- ☐ Intermediário
- ☐ Avançado

\* 3. Como você avalia a facilidade de encontrar as informações dos produtos/serviços do SGB-CPRM em nosso site?

- ☐ Muito Fácil
- ☐ Fácil
- ☐ Regular
- ☐ Difícil
- ☐ Muito Difícil

Na sua opinião, o que pode ser feito para melhorar a navegabilidade em nosso site?

\* 4. As informações técnicas sobre os produtos/serviços no site do SGB-CPRM estão apresentadas de forma clara e acessível?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Sem opinião formada

O que pode ser feito para melhorar a apresentação dos produtos/serviços?

\* 5. Quais produtos do SGB-CPRM você conhece?

\* 6. Quais produtos do SGB-CPRM você utiliza?

\* 7. Na sua percepção, os produtos/serviços do SGB-CPRM transmitem confiança e credibilidade?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não tenho opinião formada

O que pode ser feito para melhorar a confiabilidade?

\* 8. Na sua percepção, os produtos/serviços do SGB-CPRM apresentam um bom padrão de qualidade?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Sem opinião formada

O que pode ser feito para melhorar a qualidade dos produtos/serviços?

\* 9. Você considera as informações obtidas por meio do SGB-CPRM úteis a fim de cumprir com os seus objetivo?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Sem Opinião Formada

Por favor, coloque aqui o seu comentário:

\* 10. Considerando sua área de atuação e os produtos/serviços que utiliza, você considera adequada a celeridade na divulgação dos produtos do SGB-CPRM?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não tenho opinião formada

11. As informações e dados dos produtos/serviços disponíveis estão atualizados?

- ☐ Sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Não sei avaliar

\* 12. Você já utilizou os produtos das bibliotecas e litotecas do SGB-CPRM?

- ☐ Sim
- ☐ NÃO

Se sim, quais?

\* 13. Considerando os produtos que você utiliza ou conhece das bibliotecas e litotecas, você avalia o material como:

- ☐ Efetivo
- ☐ Pouco efetivo
- ☐ Sem opinião formada
- ☐ Não conheço os produtos

\* 14. Considerando a facilidade de acesso aos produtos/serviços do SGB/CPRM, que nota você daria de 0 a 10? (Sendo 0 totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito)

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

\* 15. Considerando a qualidade dos produtos/serviços do SGB/CPRM, que nota você daria de 0 a 10? (Sendo 0 totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito)

- ☐ 0  
☐ 1  
☐ 2  
☐ 3  
☐ 4  
☐ 5  
☐ 6  
☐ 7  
☐ 8  
☐ 9  
☐ 10

\* 16. Há algum produto ou serviço não produzido ou não realizado pelo SGB/CPRM, o qual você considera que deveria ser?

\* 17. Qual canal de comunicação do SGB-CPRM você conhece ou utiliza?

- ☐ Youtube  
☐ Releases  
☐ Facebook  
☐ Site  
☐ Twitter  
☐ Instagram  
☐ LinkedIn

\* 18. Você está ciente de que o Museu de Ciências da Terra (MCTer), localizado na Urca, no Rio de Janeiro, passará por uma ampla reforma que contempla a revitalização do museu e de seus laboratórios, a construção do Centro de Referência em Geociências (CRG) — com modernos laboratórios de isotopia e geocronologia — e a implantação de uma Litoteca do SGB?

- ☐ Sim  
☐ Não

19. Você já entrou em contato com o SGB-CPRM para solicitar informações ou apoio técnico?

- ☐ Sim  
☐ Não

\* 20. Qual a nota você daria para o atendimento desta Ouvidoria?

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

A sociedade brasileira e o SGB-CPRM  
agradece sua contribuição nesta pesquisa.

## Anexo 2

### Pergunta 3

#### NA SUA OPINIÃO, O QUE PODE SER FEITO PARA MELHORAR A NAVEGABILIDADE EM NOSSO SITE?

Considerando meu nível de conhecimento e habilidade, que considero avançado, com relação ao quesito navegabilidade do site, julgo este quesito está bem construído, haja vista a grande quantidade de conteúdo e informações disponíveis e apresentados no site.

Melhorar ainda mais a navegabilidade

Hierarquia de menus / excesso de opções Barra de Pesquisa interna

Painel com busca rápida dos produtos mais acessados

Esta sendo aprimorado, creio que esta ok.

Continuar efetuando o trabalho de alto nível executado nestes anos.

Está fácil.

Destacar os acessos mais procurados (ex.: GeoSGB, Mapas, Catálogo de Publicações) na página inicial

### Pergunta 4

#### O QUE PODE SER FEITO PARA MELHORAR A APRESENTAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS?

Considero que a apresentação das informações referentes aos produtos/serviços apresentados no site é muito boa, dado que os tópicos são bem visíveis.

Clareza nas informações técnicas

N/A

No site, há uma seção chamada "Nossos Produtos" com categorias como "Geologia, Cartografia, Geofísica..." . Mas poderia haver maior visibilidade para cada produto/serviço: título claro + breve descrição + público-alvo + exemplos de aplicação prática. • Sugestão: criar "fichas de produto" (um porto seguro de marketing institucional) para cada item, contendo: o que é, para quem, benefícios, principais dados ou mapas, caso de uso. Isso transformaria "produtos técnicos" em "soluções-visíveis". • Sugestão: destacar serviços pagos ou consultorias (se houver) de forma separada, mostrando claramente "o que entregamos" versus "o que está disponível gratuitamente".

Acho que nada

Possíveis utilizações com os dados.

## Pergunta 5

**RESPOSTAS**

Geocientífico, Plataforma SACE/Sistema de Alerta Hidrológico, Gestão Territorial e Difusão do Conhecimento em Gestão Territorial (cursos), dentre outros.

Todos

SACE

Mapas de risco

SGB Educa, LAMIN, Litoteca e Museus

SBG Educa é para mim o melhor produto. Além dele, os mapas e acesso aos relatório são essenciais.

Todos

Quase todos.

Documentos de risco geológico e desastres naturais.

## Pergunta 6

**RESPOSTAS**

Conteúdos dos Temas Geológicos para Educação Ambiental, como também mapas e Sistema de Alerta Hidrológico.

Todos

Nenhum no momento

Mapas de Risco

SGB Educa e Museus

Diversos, especialmente SBGeduca e mapas

Geologia e Recursos Minerais

Mapas geológicos digitais.

Documentos de risco geológico e desastres naturais.

## Pergunta 7

**O QUE PODE SER FEITO PARA MELHORAR A CONFIABILIDADE?**

Na minha concepção, o SGB-CPRM é considerado um órgão de excelência no País, com seus produtos e serviços, inegavelmente, de alta qualidade. Se houvesse um pouco mais de disseminação das suas ações, ampliaria o seu conhecimento pela sociedade.

Melhorar ainda mais as informações técnicas

Transparência de dados e documentação clara

Garantia de qualidade técnico-científica  
Transparência e rastreabilidade dos dados  
Comunicação clara das limitações e uso adequado  
Controle e auditoria externa  
Usabilidade e validação no mundo real

Aumento de ações para divulgação científica.

Conservar a transparência de dados com fontes fidedignas

Falar quantos municípios adotam o mapeamento de risco.

## Pergunta 8

**O QUE PODE SER FEITO PARA MELHORAR A QUALIDADE DOS PRODUTOS/SERVIÇOS?**

Já considero o SGB-CPRM como uma instituição de EXCELÊNCIA no Brasil, em sua área de atuação. Portanto deve nunca perder esse alto padrão.

Melhorar os pontos positivos em relação a como o cliente ver sua marca

Implementar processos robustos de Garantia e Controle de Qualidade com procedimentos técnicos padrões

Definir claramente critérios de qualidade e padrões técnicos

Gosto muito do modo que é apresentado

manter dados e mapas sempre revisados, com datas de validade e versão

## Pergunta 9

**POR FAVOR, COLOQUE AQUI O SEU COMENTÁRIO:**

Os dados e materiais disponibilizados pelo SGB-CPRM são conteúdos de alta qualidade e credibilidade para embasamento material didático e atividades pedagógicas.

Excelente

Previne desastres



## Pergunta 12

**SE SIM, QUAIS?**

Biblioteca Virtual.

Todos

Visita técnica em litoteca e acervo.

## Pergunta 16

**RESPOSTAS**

Até o momento, considero que o SGB-CPRM cumpre integral e excelentemente a sua Missão, Visão, Valores e Princípios.

Não

Não sei opinar

Unificação das bases dos órgãos estaduais de geologia

Talvez neste período em que o MCTer estiver fechado, propor uma circulação ou cessão temporária de amostras para museus parceiros até a conclusão das obras.

Maior participação em eventos científicos, com maior visibilidade ao serviço geológico nacional. Cortes e diminuição nos orçamentos não tem feito bem a instituição, o que impacta diretamente na comunidade geológica. Portanto, a geologia mais fraca devido os cortes promove menor acesso as informações relevantes e uma impactante desaceleração no crescimento da nação. Os cargos de gestão da SGB deveriam ser ocupados por pesquisadores comprometidos com os recursos naturais e energéticos de um país sério, e não cabide político. Estamos falando no Serviço Geológico do Brasil, o que impacta muito no desenvolvimento da nação. Apesar dos cortes, os técnicos da empresa segue fazendo seu melhor com o pouco incentivo que recebem. Acho interessante salientar que as melhorias no MCTer a pouco firmadas provem de parcerias com outras instituições, sem isso, nada estaria ocorrendo. Insisto, é o Serviço Geológico do Brasil. Merece mais visibilidade e investimentos.

Não

Não.

Coordenação dos serviços geológicos estaduais

# Ouvidoria do SGB-CPRM

Avenida Pasteur, 404  
4º andar – Sala 1414  
Urca – Rio de Janeiro /RJ.  
CEP.: 22290-255

(21) 3044-0558

[ouvidoria@sgb.gov.br](mailto:ouvidoria@sgb.gov.br)