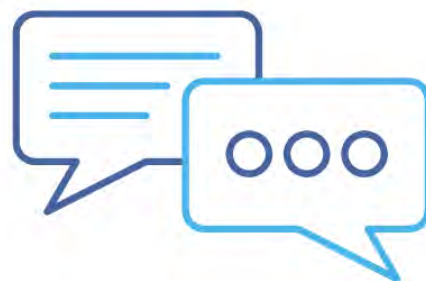


Relatório de Pesquisa ao Conselho de Usuários

2024



Equipe Ouvidoria SGB-CPRM:

Ouvidor - Júlio Fernandes Lima

Ouvidora Assistente - Cinara Santos da Silva

Analista em Geociências - Antônio Tomé Ribeiro Miranda dos Santos

Secretária - Cecília Quaresma Guimarães de Castro

Estagiária - Ana Beatriz Marques de Andrade

Sumário

Introdução	3
Objetivo	3
Resultados	3
Considerações finais	14
Conclusão	15

Introdução

A Pesquisa do Conselho de Usuários é produzida anualmente para avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo Serviço Geológico do Brasil – SGB/CPRM. O propósito do questionário é entender a percepção dos usuários e identificar possíveis pontos de melhoria por meio de sugestões ou críticas. A aplicação desta consulta contribui para aferir o grau de satisfação do público externo da empresa.

As Ouvidorias seguem a orientação da Controladoria-Geral da União – CGU para a execução de pesquisas de opinião, com o objetivo de avaliar a prestação de serviços públicos. As respostas serão aplicadas pela gestão para aprimorar as suas atividades. O Conselho de Usuários é formado por participantes voluntários e todos os integrantes precisam ser usuários dos serviços oferecidos pelo Serviço Geológico do Brasil.

Objetivo

A finalidade da pesquisa é avaliar a qualidade dos produtos e serviços prestados pelo Serviço Geológico do Brasil – SGB/CPRM. Para cumprir este objetivo, contamos com a colaboração do Conselho de Usuários da empresa.

Resultados

A pesquisa ao Conselho de Usuários de 2024 foi realizada em dezembro. Ao todo, sete (7) conselheiros de usuários preencheram o questionário. Confira as perguntas e respostas dos usuários a seguir:

Gráfico 1 - O quão acessível e de fácil manuseio você considera o site do Serviço Geológico do Brasil - SGB/CPRM?

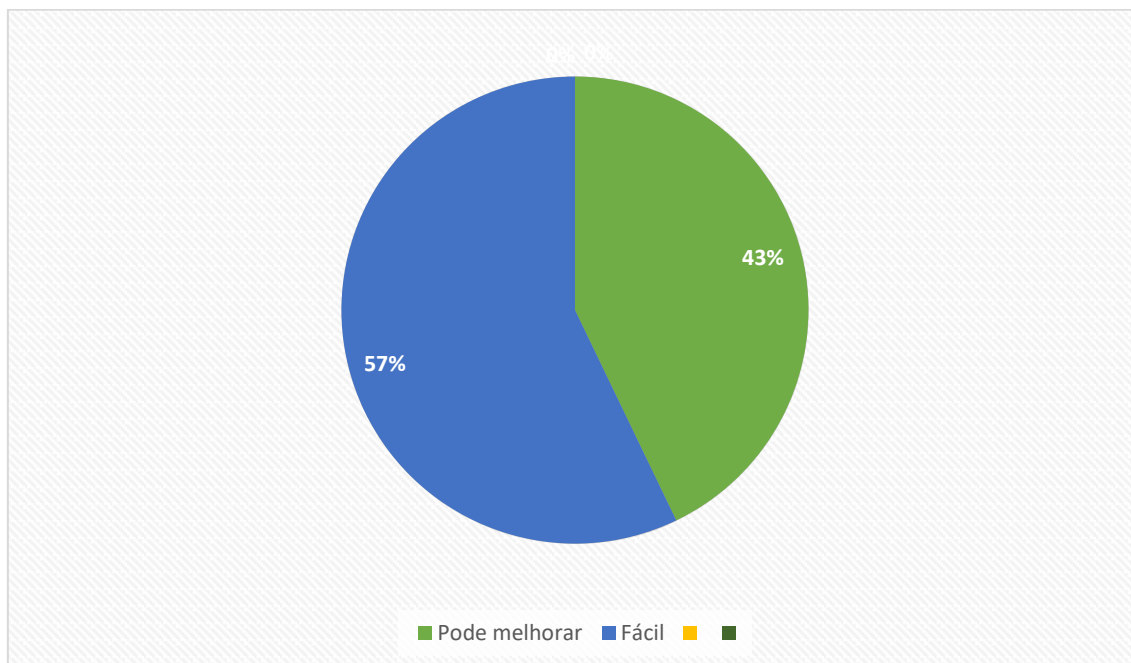
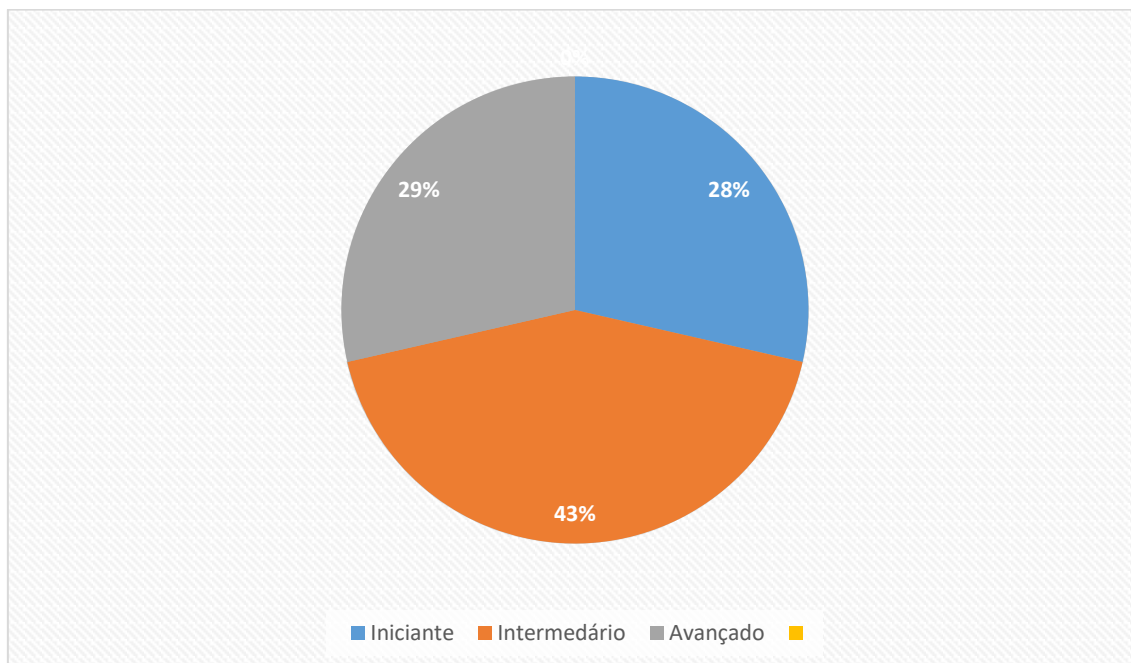


Gráfico 2 - Em relação às suas habilidades no uso de plataformas/sites de dados, você se considera um usuário de nível?



Em relação aos produtos que os usuários possuem conhecimento, a maioria dos conselheiros afirma conhecer todos os produtos oferecidos pelo Serviço Geológico. Outros destacam especificamente o “SGBeduca”, “Geobank”, “Sistema de Informações de Águas Subterrâneas – SIAGAS”, “Rede Integrada de Monitoramento das Águas Subterrâneas – RIMAS” e Café Geológico.

Tabela 1 - Quais produtos do SGB/CPRM você conhece?

Todos
SGB Descomplica - Geociência para todos; Geologia, Cartografia, Geofísica, geoquímica e Recurso Minerais; Gestão territorial e prevenção de Desastres; Hidrologia e Hidrogeologia; Sistemas de integração e bases de dados temáticos
Todos os produtos
SGBeduca
Geobank, Siagas, Rimas, Café Geológico
Todos os produtos relacionados à geologia

Entre os produtos utilizados pelos respondentes da pesquisa, o “SGBeduca” é o produto que aparece com mais frequência nas respostas. Esse produto está presente na área “SGB Descomplica – Geociência para todos”.

Tabela 2 - Quais produtos do SGB/CPRM você utiliza?

Alguns
SGB Descomplica - Geociência para todos; Geologia, Cartografia, Prevenção de Desastres; Hidrologia e Hidrogeologia e Bases de dados temáticos.
Todos os Produtos. Pode melhorar!
SGBeduca
SIAGAS, Geobank
Com destaque uso bastante os Mapas e o SBGeduca, entre outros

Nessa questão é perguntado sobre a acessibilidade dos produtos na opinião dos usuários. 57% dos entrevistados afirmam que os produtos estão acessíveis, sendo que uma das respostas destaca que o acesso está mais intuitivo e dinâmico. Os outros 43% dos respondentes dizem que o nível de acessibilidade ainda pode melhorar.

Gráfico 3 - O quão acessível você considera tais produtos?

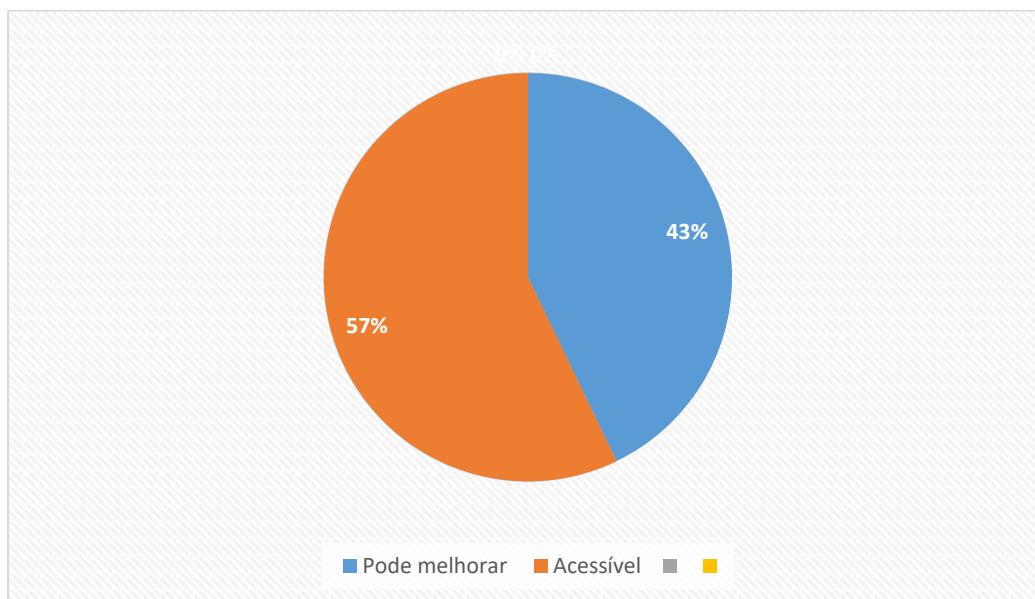


Tabela 3 - O quão acessível você considera tais produtos? [Comentário]

Pode ficar melhor!
Os acessos estão cada vez mais intuitivos e dinâmicos os que tornam mais práticos as consultas às informações que me interessam

Ao serem perguntados se as informações apresentadas nos produtos utilizados são úteis para atender o seu objetivo, 57% dos respondentes dizem que sim. Além disso, os demais usuários apontam os produtos podem melhorar ou ainda não têm a opinião formada.

Gráfico 4 - Você considera as informações apresentadas nos produtos que você utiliza do SGB/CPRM úteis a fim de cumprir com seu objetivo?

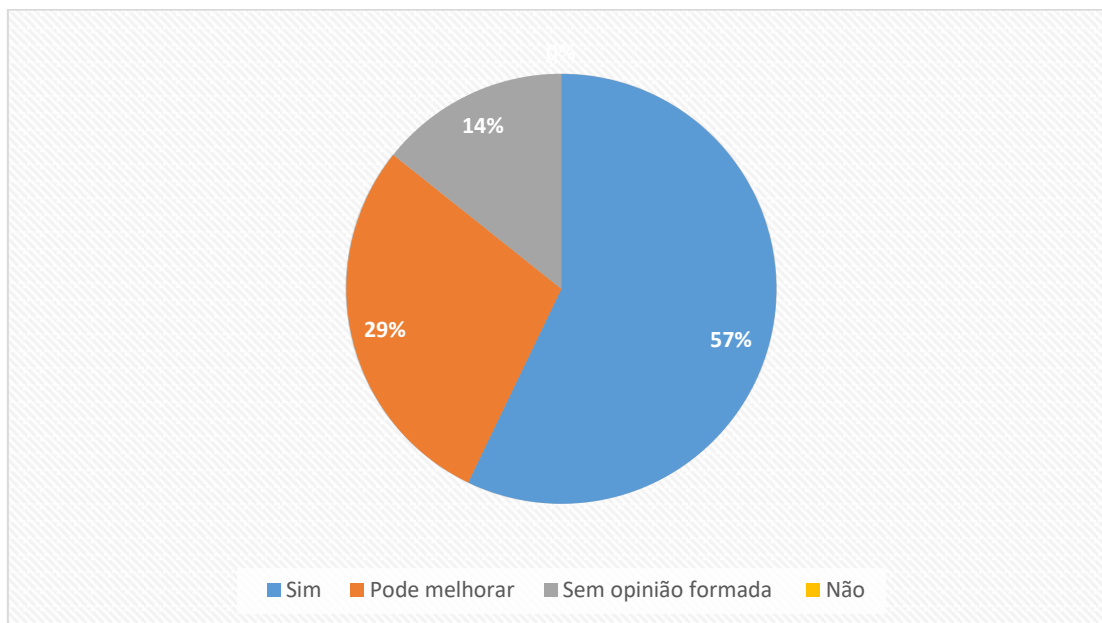


Tabela 4 - Você considera as informações apresentadas nos produtos que você utiliza do SGB/CPRM úteis a fim de cumprir com seu objetivo? [Comentário]

Pois é de interesse meu ficar por dentro de certas informações fornecidas.

Pode melhorar!

Gráfico 5 - Você já utilizou os produtos das bibliotecas e litotecas do SGB/CPRM? Se sim, quais?

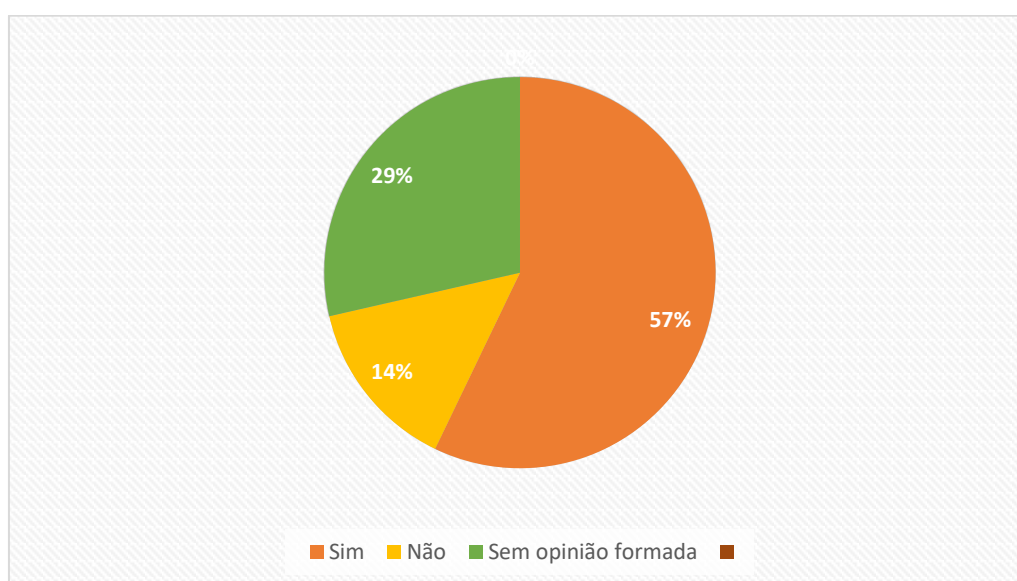
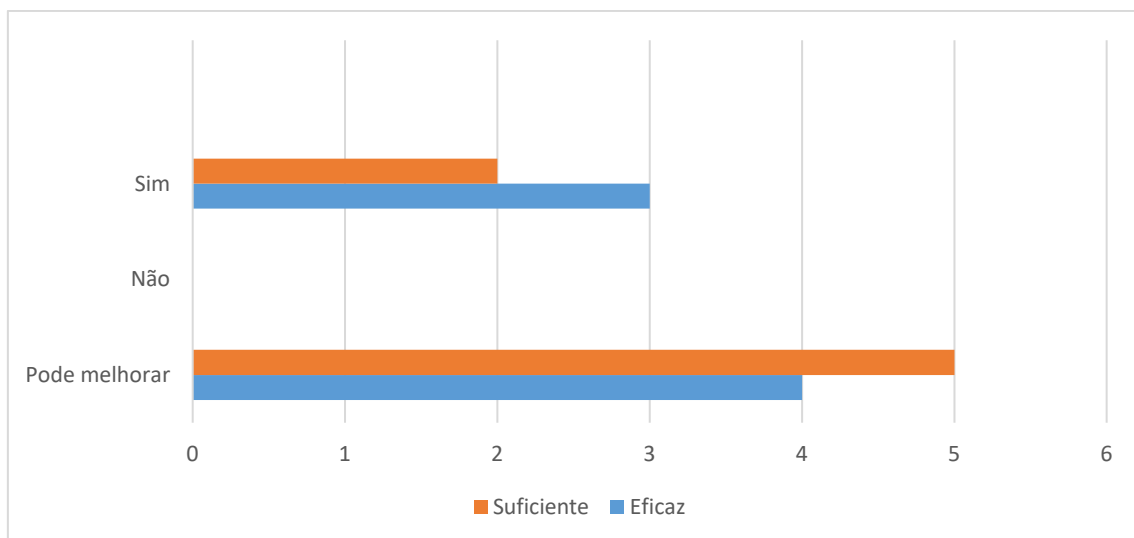


Tabela 5 - Você já utilizou os produtos das bibliotecas e litotecas do SGB/CPRM? Se sim, quais?

Todos
Ainda não, pois ainda estou explorando todos os produtos!
Todos os serviços
Sim, mapas geológicos, fotos aéreas, relatório geomorfológicos etc.
Sim, rochas da Bacia do Paraná

Considerando os produtos que usuários utilizam ou conhecem das bibliotecas e litotecas, 43% dos respondentes avaliam o material como “eficaz”, enquanto 57% acreditam que pode melhorar. Além disso, 29% dos entrevistados avaliam o material como suficiente, e 71% analisam que pode melhorar.

Gráfico 6 - Considerando os produtos que você utiliza ou conhece das bibliotecas e litotecas, você avalia o material como:



Em relação com a confiabilidade e qualidade das informações apresentadas em nossos produtos, 71% dos entrevistados concordam que o material transmite confiabilidade e qualidade. Na seção de comentários, um dos entrevistados afirma confiar nos produtos, pois são produzidos por um ente público com especialistas na área de geociências.

Gráfico 7 - Para você, nossos produtos passam confiabilidade e qualidade quanto às informações apresentadas?

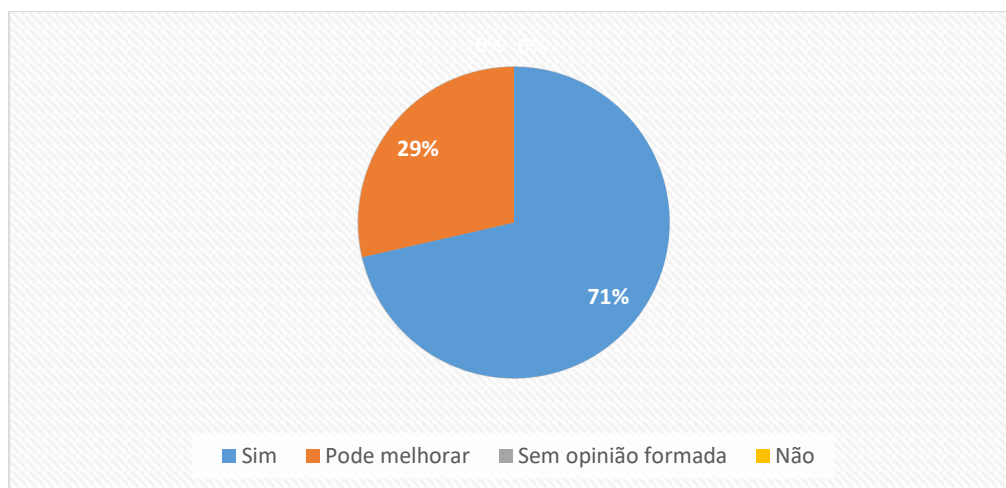


Tabela 6 - Para você, nossos produtos passam confiabilidade e qualidade quanto às informações apresentadas? [Comentário]

Pode ficar melhor
São produzidos por um ente público oficial e com uso de especialistas formados e concursados.

Tabela 7 - Qual sua área de atuação?

Independente
Contabilidade
Alguns
Geologia Estrutural
Geologia, geotecnia e hidrogeologia
Geologia

Quando perguntados sobre a celeridade e eficácia na divulgação dos produtos, a resposta dos conselheiros de usuários é considerada positiva, com 67% de aprovação.

Gráfico 8 - 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?

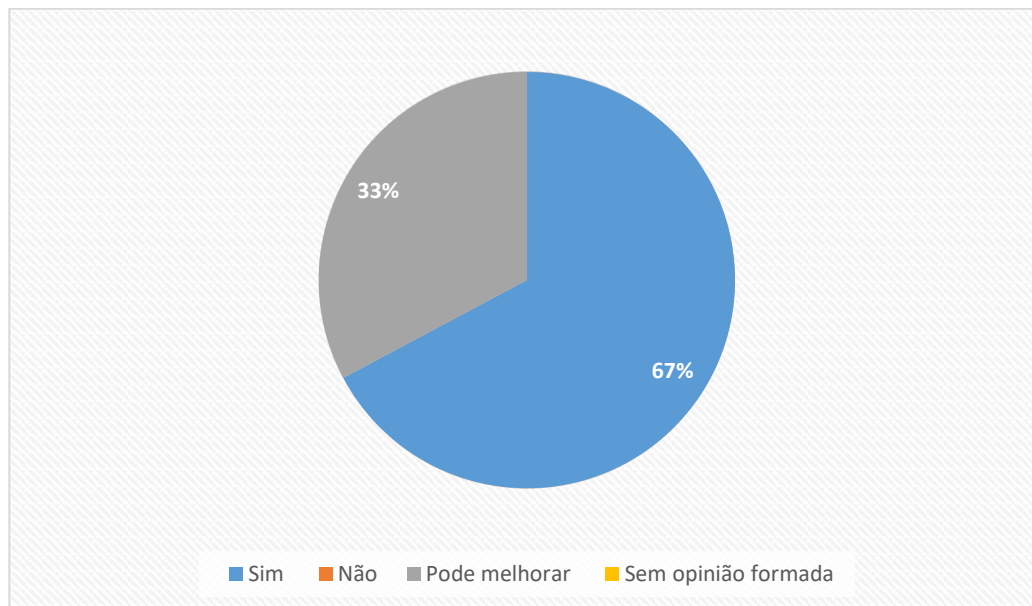


Tabela 9 - Considerando a sua área de atuação e os produtos utilizados, você avalia a celeridade e a eficácia na divulgação dos produtos do SGB/CPRM adequadas?
[Comentário]

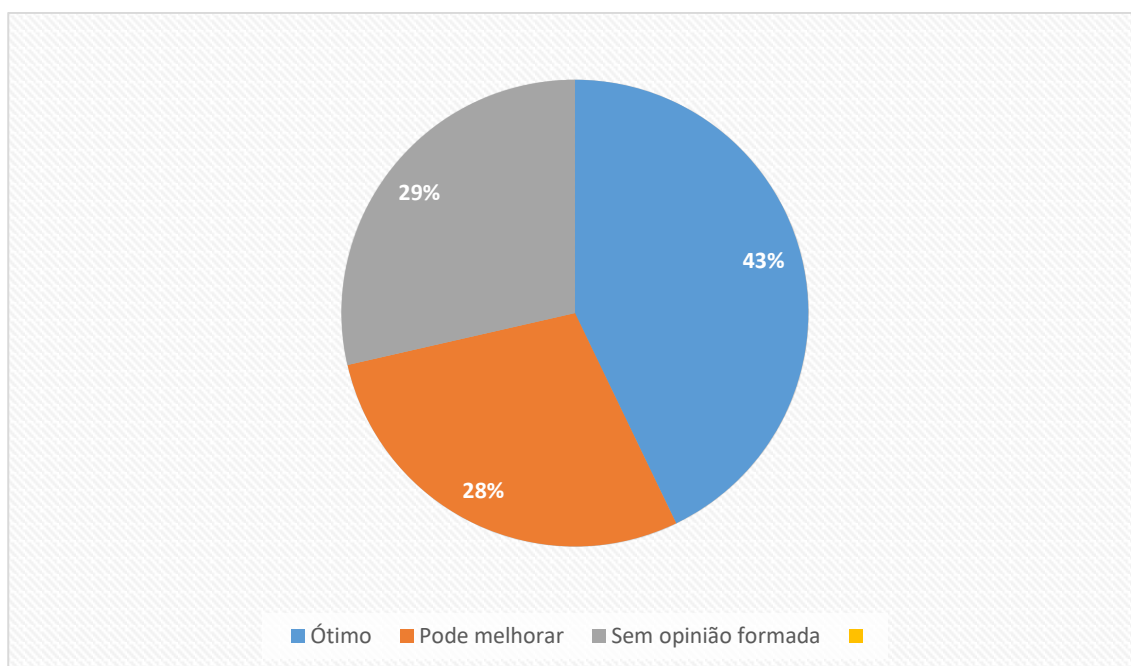
Pode ficar melhor!
Por muitos motivos!
Pode melhorar!

No que se refere ao conhecimento dos canais de comunicação da empresa, é possível destacar o YouTube e as redes sociais, principalmente o Instagram. A avaliação dos canais de comunicação ficou com 43% de aprovação, 28% afirmam que pode melhorar e 23% não têm opinião formada.

Tabela 10 - Você conhece e frequenta os canais de comunicação do SBG/CPRM? Se sim, quais?

Todos
Sim, inclusive redes sociais!
Todos os canais!
Redes sociais
Sim, youtube, instagram

Gráfico 9 - Se sim, como você os avalia?



No que diz respeito à satisfação com o serviço de atendimento do SGB-CPRM, a resposta dos usuários é positiva, com 57% de aprovação.

Gráfico 10 - Você está satisfeito com nosso serviço de atendimento?

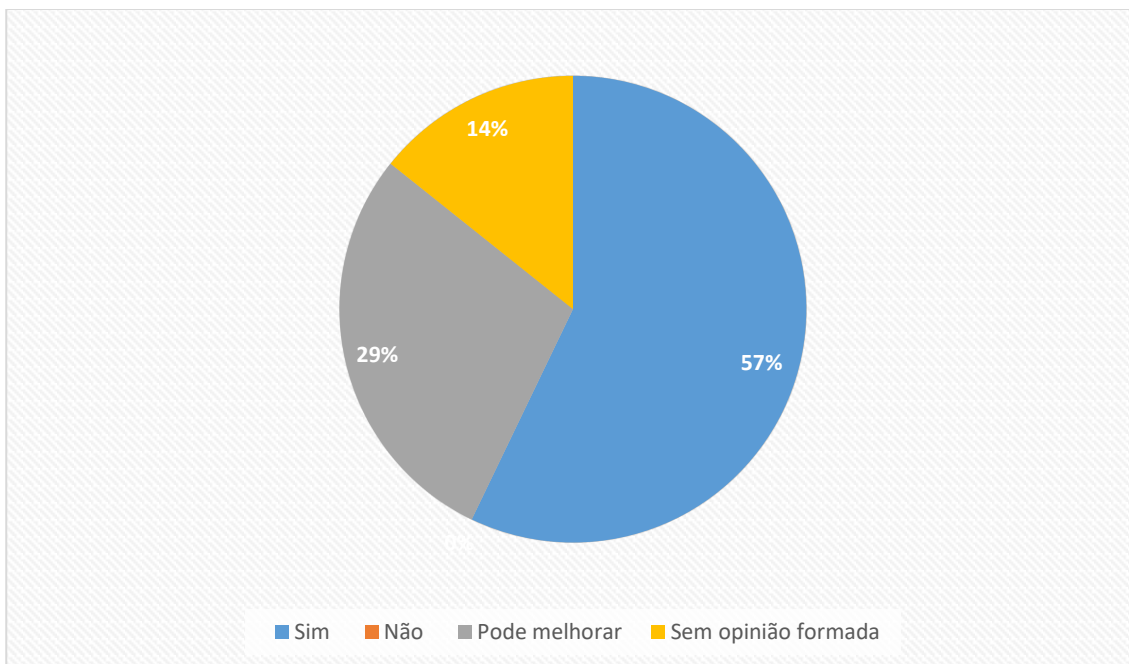


Tabela 11 - Você está satisfeito com nosso serviço de atendimento? [Comentário]

Pode ficar melhor!
Adequados ao que se destina
Pode melhorar!

Em relação às perguntas avaliativas sobre a facilidade de acesso e a qualidade dos produtos do SGB/CPRM, em que 0 (zero) representa totalmente insatisfeito e 10 (dez) totalmente satisfeito, os conselheiros avaliaram os quesitos de facilidade de acesso e a qualidade dos produtos entre 4 e 10, sendo a nota mais frequente 9 (nove).

Gráfico 11 - 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)

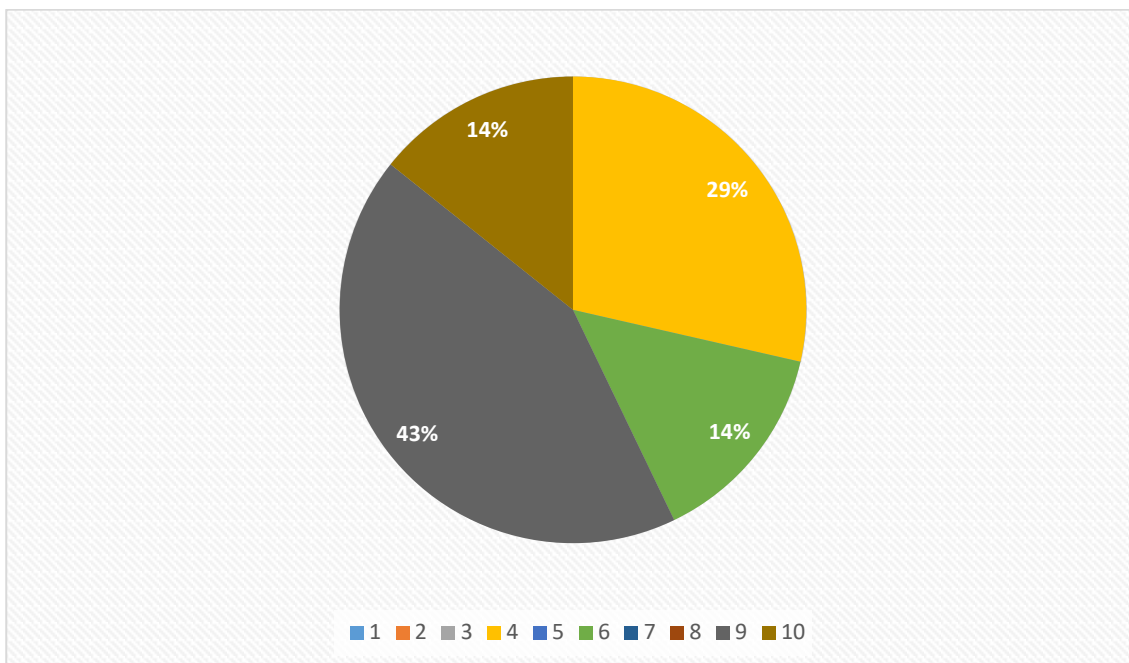
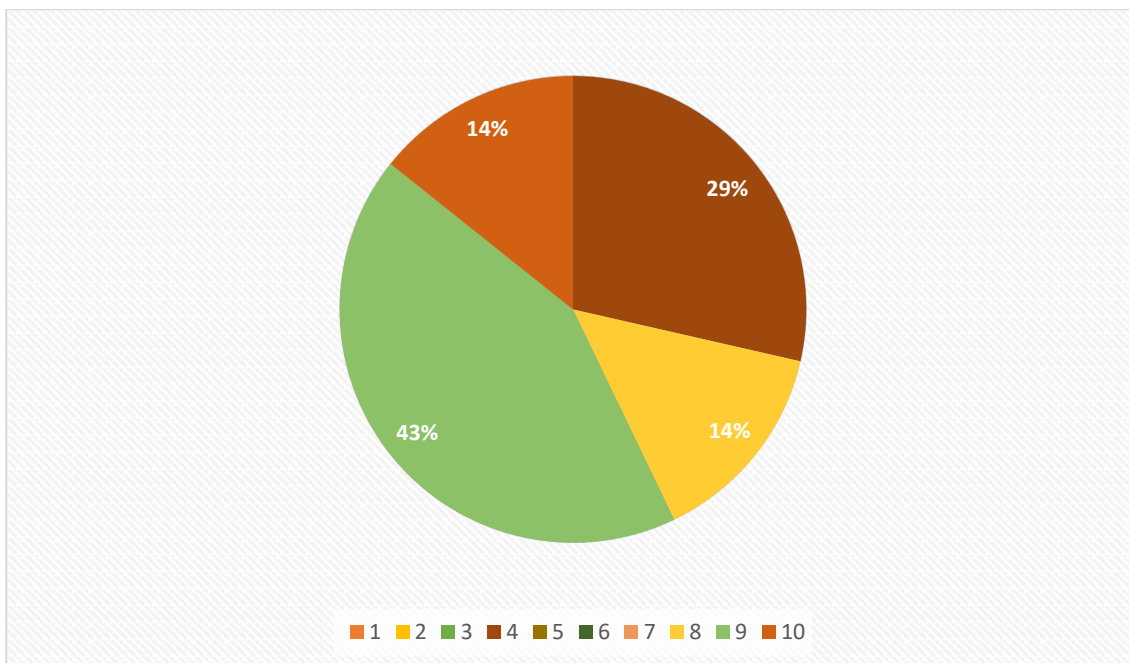


Gráfico 12 - Considerando a qualidade dos produtos do SGB/CPRM, que nota você daria de 0 a 10? (Sendo 0 totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito)



Com o propósito de entender mais as necessidades dos usuários, a última questão da pesquisa pergunta se há algum produto ou serviço não produzido ou não realizado pelo SGB/CPRM, que a empresa deveria adotar. O exemplo citado por um usuário foi a “venda de livros e disponibilidade de livros e relatórios”.

Tabela 12 - Há algum produto ou serviço não produzido ou não realizado pelo SGB/CPRM, o qual você considera que deveria ser?

Existem sim vários serviços que podem facilitar o atendimento.
Não, me sinto satisfeito com o que é oferecido!
Todos os serviços e Produtos. Pode melhorar!
Venda de livros e disponibilidade de livros e relatórios

Considerações Finais

- 71% dos participantes da pesquisa afirmam que os produtos transmitem confiabilidade e qualidade quanto às informações apresentadas.
- Considerando a área de atuação dos usuários e os produtos utilizados, 67% dos respondentes avaliam a celeridade e a eficácia na divulgação dos produtos adequadas.
- A satisfação dos usuários em relação ao atendimento é considerada positiva, com 57% de aprovação.

Conclusão

Esta pesquisa é extremamente importante para o Serviço Geológico do Brasil - SGB/CPRM realizada por meio de Conselho de Usuários, conforme determina a portaria da Controladoria Geral da União (CGU) nº 581/202. Apesar de apenas 7 (sete) conselheiros tenham respondido a pesquisa, isso não diminui sua efetividade. A amostragem da mesma não foi aleatória, ou seja, todos os conselheiros previamente possuíam conhecimento geocientífico e participaram das reuniões de apresentação de produtos e serviços do SGB/CPRM, indo, assim, ao encontro da definição de pesquisa de Grupo Focal.

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.

COMPANHIA DE PESQUISA DE RECURSOS MINERAIS - CPRM

ouvidoria@sgb.gov.br

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

(21) 2546-0370