

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

PERÍODO: JULHO A DEZEMBRO DE 2015

Diretor-Presidente: Flávio Guimarães F. Lima

EQUIPE: Albanita Juvêncio Gomes

Sandra de A. Santos Neves

Jéssica Maria Oliveira Silva

APRESENTAÇÃO

Em observância às responsabilidades cometidas à Ouvidoria, constante da Instrução de Serviço Nº 01/2006-PRE de 12 de maio de 2006, apresenta-se o relatório semestral da Ouvidoria da Agência Condepe/Fidem, período 01/07 a 31/12/2015.

Ao disponibilizar os dados na web, a Ouvidoria estará dando transparência da sua atuação, portanto cumprindo o princípio constitucional da publicidade das ações dos órgãos públicos.

Este relatório tem como objetivo mostrar em valores absolutos e estatísticos, os dados refletidos nas manifestações realizadas pelos cidadãos-usuários, bem como uma análise e interpretação dos mesmos, permitindo à visualização dos pontos fracos, advindo a possível melhoria.

INTRODUÇÃO

A partir de 18 de novembro de 2011, foi criada a Lei Federal 12.527, que garante ao cidadão o acesso às informações públicas.

O Governo de Pernambuco, através da Controladoria Geral de Pernambuco, instituiu o Grupo de Trabalho - GT, responsável pela criação da Lei de Acesso à Informação – LAI em Pernambuco.

Posteriormente, foi sancionada a Lei Estadual 14.804 de 29 de outubro de 2012, regulamentando o acesso às informações.

E, em 30 de outubro de 2012, o Decreto 38.787 regulamentou a referida Lei Estadual, com os detalhamentos das atividades para os órgãos do Poder Executivo Estadual.

O Governo vem procurando cada vez mais atender aos pleitos dos cidadãos-usuários, através de estratégias criadas a partir do diálogo com a sociedade. Desta forma, as Ouvidorias se integram como importante ferramenta de sedimentação, por ser um canal entre o governo e o cidadão, promovendo a participação do mesmo.

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Apresentamos a seguir as análises e interpretações dos dados.

Neste semestre recebemos 60 (sessenta) manifestações, como podemos observar na figura 1. Destacamos que a predominância foi a Solicitação com um número absoluto de 33 (trinta e três) correspondendo a um percentual de 55%. As outras manifestações foram 04 (quatro) denúncias, percentual de 6,67%; 12 (doze) elogios, percentual de 20%; 05 (cinco) pedidos de informações, percentual de 8,33%; 05 (cinco) reclamações, percentual de 8,33% e 01 (uma) sugestão, percentual de 1,67%. Todos os pedidos de acesso à informação recebidos e concluídos seguiram os trâmites exigidos pela Lei de Acesso à Informação Nº 14.804 de 29 de outubro de 2012, regulamentada por meio do Decreto Nº 38.787 de 30 de outubro de 2012. Quanto as denúncias e reclamações foram tomadas as devidas providências para solucioná-las.

Figura 1



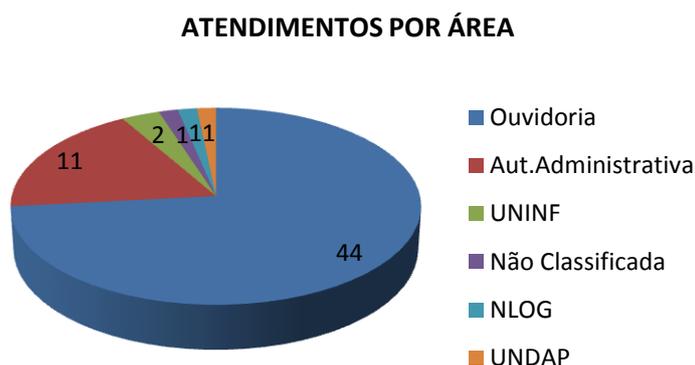
Quanto a resolutividade das manifestações tivemos 59 (cinquenta e nove) concluídas no prazo e apenas 1 (uma) fora do prazo. A manifestação concluída fora do prazo foi a de nº 48776 de 12/08/15 com prazo para resposta até 01/09/15 e concluída em 08/09/15, por conta de problemas operacionais.

Figura 2

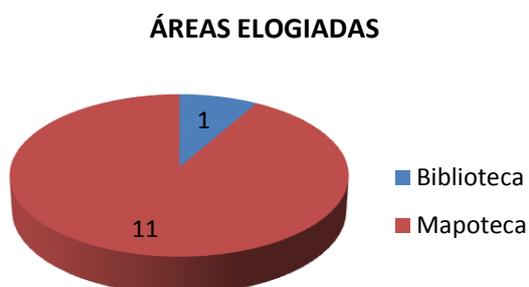


Conforme descrito na Figura3, as áreas demandadas foram a Ouvidoria que devido ao número de demandas a respeito da Seleção Simplificada, visando o pronto atendimento aos cidadãos, repassou de imediato as respostas elaboradas pelo Coordenador da referida seleção e, também, concluiu os elogios com a seguinte resposta: **Agradecemos pelo seu exercício de cidadania, opinando sobre os produtos e serviços desta instituição. Quando se trata de manifestação do tipo “elogio” se leva ao conhecimento de todos os funcionários da Agência Condepe/Fidem, sem a identificação do autor da manifestação. Esta divulgação se faz mensal ou trimestralmente, conforme volume de ocorrência.** As outras áreas demandadas foram Autoridade Administrativa, o qual respondeu a 11 (onze) demandas, a Unidade de Suporte de Informática- UNINF respondeu a 02 (duas) demandas e as demais, Núcleo de Logística – NLOG e a Unidade de Desenvolvimento e Acompanhamento de Pessoas – UNDAP responderam a 01 (uma) demanda.

Figura 3



As áreas elogiadas neste semestre foram a Biblioteca e a Mapoteca pelo excelente atendimento prestado àqueles que nos visitam em busca de informações e serviços. Figura 4

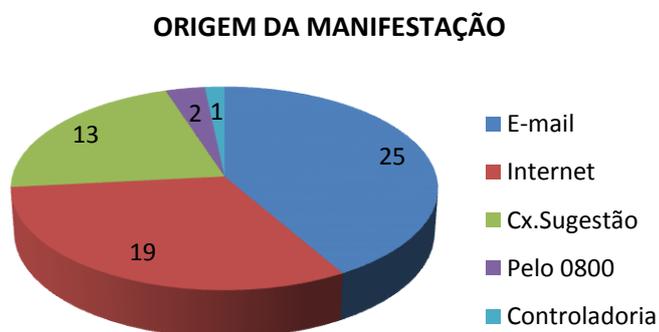


Elogios em destaque:

- O melhor atendimento ao público, funcionários atenciosos tratando o público com respeito, nota 10.
- Agradecemos o bom atendimento e acolhimento do senhor Henrique e Jackson.
- Fui muito bem atendido por Henrique e Ângela, os quais resolveram meu problema e se colocaram a disposição para qualquer solicitação futura. Parabéns, excelentes funcionários.
- Os funcionários da Biblioteca são muito solícitos e atenciosos.
- Muito grato pelo ótimo atendimento que recebi dos funcionários desse departamento, incluindo o senhor Henrique, Jackson e a senhora Ascensão.
- Pela forma (gentilezas) e profissionalismo comprovados da equipe. Testemunhei uma grande harmonia no grupo em atender o solicitado. Parabéns a todos. Assim formulo e registro o compromisso daqueles funcionários que dignificam o serviço público do Estado de Pernambuco.
- Quero parabenizar a organização pelo excelente atendimento que tive por essa equipe maravilhosa. Gostaria que todas as repartições públicas seguissem esse exemplo de gestão. Obrigado.

Na figura 5, observamos que a origem da manifestação mais utilizada foi o e-mail com 25 (vinte e cinco) manifestações, seguidas da internet com 19 (dezenove), caixa de sugestão com 13 (treze), pelo 0800 tivemos 2 (duas) e 01 (uma) pela Controladoria Geral do Estado.

Figura 5



Das 60 (sessenta) manifestações recebidas apenas 10 (dez) cidadãos-usuários informaram os seus endereços residenciais, conforme figura 6.

Figura 6

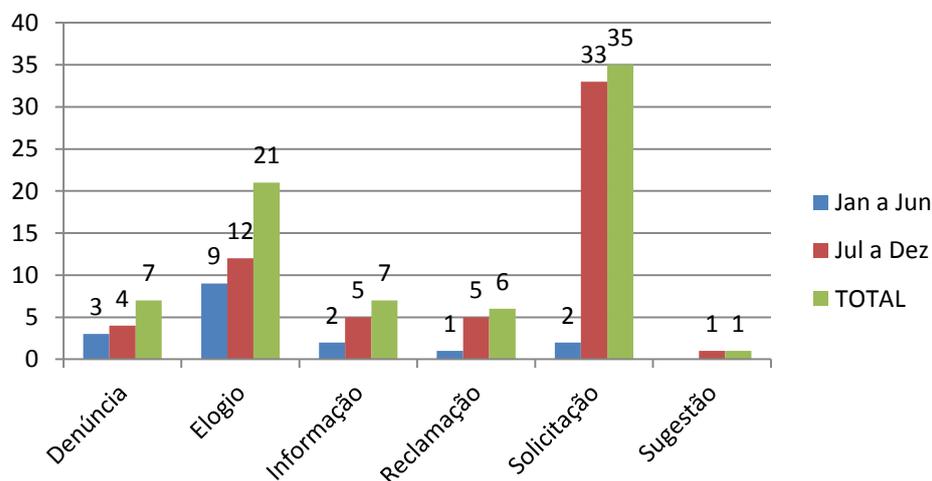


Quando recebemos manifestações que não são pertinentes a este órgão, encaminhamos através do sistema G-CON para o órgão de pertinência do assunto. Neste semestre recebemos apenas uma manifestação, a qual foi enviada ao Instituto de Recursos Humanos – IRH.

OBS.: De acordo com a solicitação da Gestora Governamental de Controle Interno da Secretaria da Controladoria Geral do Estado (Zélia Correia), foi implantado no site da Agência Condepe/Fidem no link Fale com o Ouvidor, o novo formulário onde o demandante além de registrar a sua manifestação, poderá consultar o andamento da mesma.

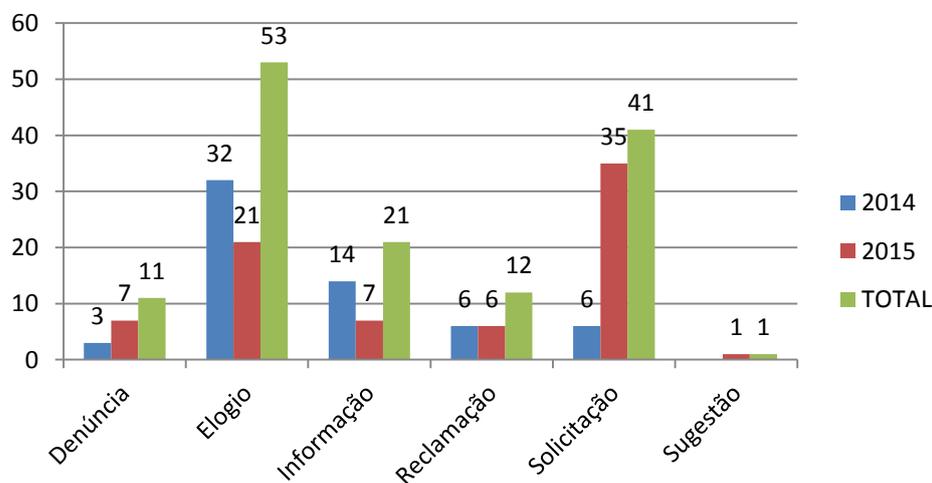
Apresentamos o gráfico por natureza das manifestações recebidas nos dois semestres de 2015. Percebemos que o volume maior de demandas recebidas foi de solicitações e elogios.

GRÁFICO COMPARATIVO DOS DOIS SEMESTRES DE 2015



A seguir apresentamos o gráfico por natureza das manifestações recebidas nos anos de 2014 e 2015. Destacamos que a predominância das demandas recebidas foram de elogios.

MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA E ANO



DADOS PERCENTUAIS QUANTO À PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No universo de 60 (sessenta) atendimentos, apenas 19 (dezenove) cidadãos-usuários responderam a referida pesquisa.

1) Estatística do Tipo de Usuário da Ouvidoria

Servidor Público do Estado (1) = 1,67%

Cidadão-Usuário (18) = 94,74%

2) Estatística de Origem de Informação à Respeito da Ouvidoria

Através de Amigos (1) = 5,26%

Órgãos do Governo (7) = 36,84%

Internet (11) = 57,89%

3) Estatística de Satisfação do Manifestante

Satisfatória (15) = 78,95%

Parcialmente Satisfatória (2) = 10,53%

Insatisfatória (2) = 10,53%

4) Estatística à Respeito do Papel da Ouvidoria

Importante (6) = 31,58%

Muito Importante (13) = 68,42%

5) Estatística de Eficiência da Ouvidoria

Rápido (9) = 47,37%

Normal (8) = 42,11%

Demorado (2) = 10,53%

6) Estatística de Reutilização da Ouvidoria

SIM (18) = 94,74%

NÃO (1) = 5,26%

A pesquisa de satisfação com o usuário para avaliar o atendimento das Ouvidorias, teve início em 25/06/2008 e faz parte do Plano Operativo do Governo.

“O Governo estabeleceu como meta para a Rede de Ouvidores, a inclusão no Relatório Consolidação da Rede de Ouvidores que a partir de março de 2010 passou a ser mensal, o plano de ação sobre as respostas das Ouvidorias, o qual foi elaborado pela Ouvidoria Geral do Estado, sendo subsidiado pelas Ouvidorias.”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos dados descritos, podemos destacar que o ponto forte desta Agência Condepe/Fidem, são os Elogios.

Ressaltamos a importância em responder a pesquisa de satisfação, visto ser uma ferramenta de gestão que nos permite avaliar se o cidadão está satisfeito com a resposta recebida e, se o tempo para obtenção da mesma está adequado. Tomando como base as questões respondidas, podemos implementar ações de melhorias nos nossos serviços.