

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

PERÍODO: Janeiro a Junho de 2017

Diretor-Presidente: Maurílio Lima

EQUIPE: Albanita Juvêncio Gomes

Sandra de A. Santos Neves

Junho/2017

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 01/01 a 30/06/2017.

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 detalhes das atividades para os órgãos do Poder Executivo Estadual.

“A Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco passa a seguir novos procedimentos e diretrizes, buscando manter a excelência dos serviços prestados e, sobretudo, melhorando a qualidade da resposta enviada ao cidadão. Este último aspecto é um dos itens que compõe o Índice de Transparência do Setor Público (ITESP), indicador avaliado mensalmente e monitorado pelo Governador Paulo Câmara, que tem prezado pela eficiência e transparência da gestão, assegurando o direito à cidadania. A portaria nº 060 de 30 de novembro de 2016 com os novos direcionamentos foi publicada no Diário Oficial (DOE) pela **Secretaria da Controladoria-geral do Estado (SCGE)**, que, através da **Ouvidoria-geral do Estado (OGE)**, coordena a rede composta por 60 ouvidorias”.

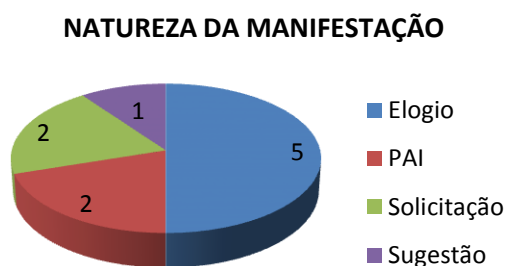
ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Apresentamos a seguir as análises e interpretação dos dados.

Neste semestre recebemos 10 (dez) manifestações, como podemos observar na figura 1. Destacamos que a predominância foi de Elogios com um número absoluto de 05 (cinco). Os elogios deste período 3 (três) foram dirigidos a Mapoteca pelo excelente atendimento e, 02 (dois) dirigidos aos servidores Geraldino Ferreira da Silva e José Hélio Teixeira.

As outras manifestações foram 02 (dois) Pedidos de Acesso à Informações, 02 (duas) Solicitações e 1 (uma) Sugestão.

Figura 1



Os elogios recebidos foram os seguintes:

- “Agradecemos pela atenção e bom atendimento”.
- “Gostaria de manifestar elogios ao colega José Hélio Teixeira pela sua presteza no atendimento”.
- “Queremos elogiar a equipe de funcionários que atendem na Mapoteca pelo excelente grau de eficiência e presteza”.
- Gostaria de manifestar elogios ao colega Geraldino Ferreira da Silva pela presteza no atendimento”.
- “Parabenizo o funcionário Carlos Henrique da Mapoteca pelo ótimo atendimento e disponibilidade em ajudar no que foi preciso, visto que em um órgão público é raro encontrar um funcionário com tamanha gentileza e educação”.

“O elogio deve acompanhar e incentivar a realização das metas desejadas ao longo de todo o processo. Não espere pelo desempenho ideal; elogie melhorias e comportamentos quase adequados, ou seja, evoluções. Você conseguirá os resultados que deseja antes do esperado”.

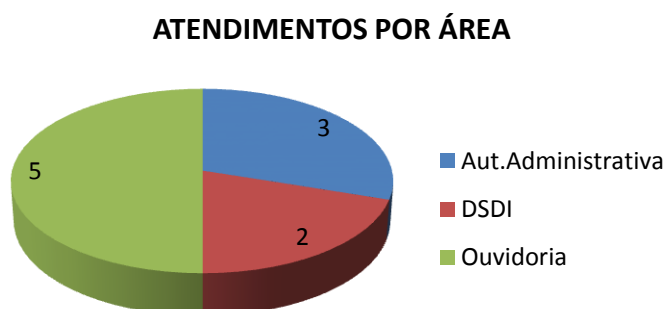
Quanto a resolutividade das manifestações, todas foram concluídas no prazo.

Na figura 2, observamos que das 10 (dez) manifestações recebidas 05 (cinco) foram respondidas pela Ouvidoria por se tratar de elogios, os quais a Ouvidoria dá 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 o volume de ocorrência.** As outras áreas demandadas foram: Diretoria de Sistematização e Disseminação de Informações – DSDI com 02 (duas) e 03 (três) manifestações de Pedidos de Acesso à Informações), os quais foram enviados para a Autoridade Administrativa. Discriminamos a seguir as referidas manifestações.

Todas as manifestações foram concluídas no prazo de até 20 (vinte) dias, estabelecido pelo Art. 2º da Portaria SCGE-060, de 30/11/2016.

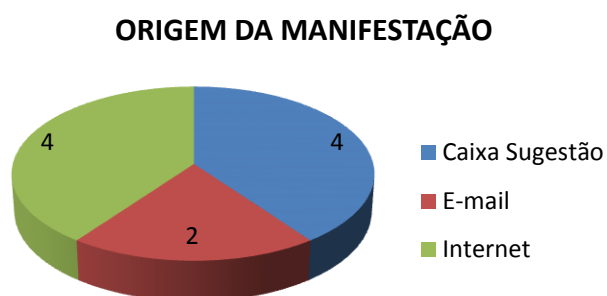
Todos os pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria e concluídos pela autoridade administrativa seguiram os trâmites exigidos pela Lei de Acesso à Informação Nº 14.804 de 29/10/2012, regulamentada por meio do Decreto Nº 38.787 de 30/10/2012.

Figura 2



Na figura 3, destacamos que os meios mais utilizados pelos cidadãos-usuários foram: internet com 4, caixa de sugestão com 4, e-mail com 2.

Figura 3



Na figura 4, estão descritos os municípios de 04 (quatro) demandantes que informaram os seus endereços residenciais.

Figura 4



Na figura 5, informamos as manifestações enviadas a órgãos externos. As manifestações de competência de outros órgãos foram as de n^os. 201722396 de 21/03/17 (Detran); 201727624 de 05/04/17 (Secretaria de Administração) e 201749061 de 27/06/17 (Compesa).

Figura 5



A seguir apresentamos a Pesquisa de Satisfação, a qual o cidadão recebe automaticamente pelo sistema G-COM.

Estatística do Tipo de Usuário da Ouvidoria

Dos 10, apenas 3 cidadãos usuários responderam a pesquisa

1) Estatística de Origem de Informação à Respeito da Ouvidoria

Órgãos do Governo = 1 equivalente a 33,33%

Internet = 2 equivalente a 66,67%

2) Estatística de Satisfação do Manifestante

Satisfatória = 2 equivalente a 66,67%

Insatisfatória = 1 equivalente a 33,33%

3) Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria

Muito Importante = 3 equivalente a 100%

4) Estatística de Eficiência da Ouvidoria

Rápido = 1 equivalente a 33,33%

Normal = 1 equivalente a 33,33%

Demorado = 1 equivalente a 33,33%

5) Estatística de Reutilização da Ouvidoria

Sim = 2 equivalente a 66,67%

Não = 1 equivalente a 33,33%

A pesquisa de satisfação com o usuário para avaliar o atendimento das Ouvidorias, teve início em 26/06/2008 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, constatamos que a predominância neste semestre foi de elogios, os quais foram dirigidos a funcionários da casa e a Mapoteca, pelo excelente atendimento prestado.

Observamos ainda, que apesar do cidadão receber juntamente com a resposta conclusiva a pesquisa de satisfação, o número dos que respondem continua baixo, motivo pelo qual 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