

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – SEMESTRAL PERÍODO: JANEIRO A JUNHO DE 2009

Quanto à natureza das manifestações visualizamos que a predominância foi de pedidos de informações, seguidos de solicitações e elogios.



A seguir, apresentamos às áreas organizacionais com o número de manifestações dirigidas as mesmas.

### Pedidos de Informações:

- Gerência de Informações = 2
- Gerência de Uso e Ocupação do Solo = 1
- U.T – Prometrópole = 2
- Ouvidoria = 3
- Programa Viva o Morro = 1
- Diretoria de Planejamento de Desenvolvimento Local – DDEL = 2
- Cordenadoria de Gestão de Pessoas/Unidade de Gestão de Pessoas=1

### Solicitações:

- Gerência de Articulação p/o Desenvolvimento Metropolitano = 2
- Gerência de Informações = 5
- Ouvidoria = 2

Os dois ELOGIOS foram dirigidos aos funcionários da Agência Condepe/Fidem, pelo ótimo atendimento.

A forma de entrada das manifestações foram:

- Caixa Coleta = 02
  - Email = 01
  - Internet = 20
- TOTAL..... = 23**

Apresentamos a seguir, a tabela com o quantitativo das manifestações de janeiro a junho, por natureza de classificação.

OUVIDORIA - AGÊNCIA CONDEPE/FIDEM

RELATÓRIO SEMESTRAL/2009

QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DE CLASSIFICAÇÃO

MESES	NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO			TOTAL DE	CONDIÇÃO DO ATEND.	
	ELOGIO	INFORM.	SOLICIT.	MANIF.	PEND.	CONCLUÍDO
JANEIRO		1	0	1		1
FEVEREIRO		7	2	9		9
MARÇO		3	2	5		5
ABRIL		1	2	3		3
MAIO	2	0	3	5		5
JUNHO	0	0	0	0		0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>23</b>

Houve uma conscientização dos executores quanto à importância no cumprimento dos prazos, fato constatado através da comparação do percentual de manifestações concluídas fora do prazo, que no mesmo período de 2008 foi de 52,17% e, de janeiro a junho de 2009 foi de 26,09%; muito embora esse elevado percentual do período de 2008, tenha ocorrido pelo fato

de ter sido informado para o sistema na época da implantação do software de ouvidoria, zero dias para esses itens, no concernente a parametrização.

Os usuários da Ouvidoria foram 50% de servidores públicos do Estado de Pernambuco e 50% de cidadãos usuário.

Quanto ao grau de satisfação referente à qualidade da resposta recebida, houve insatisfação de 50%. Diante deste percentual de insatisfação percebemos que algumas respostas dos executores não foram satisfatórias para o cidadão usuário.

A respeito do papel da Ouvidoria 100% acharam muito importantes.

Em relação à eficiência da Ouvidoria em relação ao tempo para obtenção da resposta 100% acharam normais.

Quanto à reutilização da Ouvidoria 100% disseram que sim.

Como ponto forte da instituição, destaco o compromisso com a qualidade da prestação de serviço.

Essa pesquisa de satisfação com o usuário para avaliar o atendimento das Ouvidorias, teve início no dia 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 Consolidado da Rede de Ouvidores que ocorre quinzenalmente, o **Plano de ação sobre as respostas das Ouvidorias**, o qual está sendo elaborado pela Ouvidoria do Estado, sendo subsidiado pelas Ouvidorias”. “Nesse relatório deverá conter as proposições de ações de melhoria e pontos fortes”.

“Através desses dados o sistema irá gerar Relatórios contendo informações em percentuais e análises qualitativas, que possibilitarão a melhoria dos processos organizacionais”.

Este relatório estará disponibilizado na Web através do site [www.condepefidem.pe.gov.br](http://www.condepefidem.pe.gov.br) clicando no link citado comprovando a transparência com que atua a Ouvidoria da Agência Condepe/Fidem.

Ouvidoria Agência Condepe/Fidem  
Albanita Gomes