



# **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

**Diretor-Presidente: Antônio Alexandre da Silva Júnior**

## **EQUIPE:**

**Ouvidora: Albanita Juvêncio Gomes**

**Sandra de Almeida Santos Neves**

**Rodrigo César de Santana**

**JUNHO/2012**

## **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, no período de 01/01/2012 a 30/06/2012

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.

## **INTRODUÇÃO**

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.

O presente relatório tem como objetivo apresentar os dados obtidos através das manifestações, bem como fazer uma análise crítica dos mesmos, mostrando seus pontos fortes e fracos, para que dessa forma possa subsidiar futuras ações de melhoria do serviço público.

## **ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS**

Apresentamos a seguir as análises e interpretações dos dados.

Na figura 1, destacamos que a manifestação predominante foi o elogio com um número absoluto de 27 (vinte e sete), dirigidos as áreas que trabalham com o público externo, Biblioteca e Mapoteca. As outras manifestações foram 04 (quatro) pedidos de informações, 04 (quatro) reclamações e 04 (quatro) sugestões. Tivemos no semestre 39 (trinta e nove) manifestações.

Figura 1



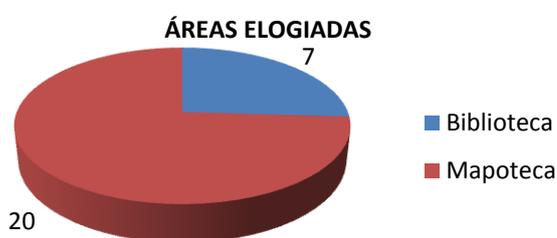
Na figura 2, observamos que no universo de 39 (trinta e nove) manifestações, 35 (trinta e cinco) foram concluídas dentro do prazo e 04 (quatro) fora do prazo. Vale salientar, que o bom seria não ter nenhuma manifestação concluída fora do prazo, visto que o atraso nas respostas compromete tanto a imagem da Instituição quanto a credibilidade da Ouvidoria.

Figura 2



Na figura 3, destacamos a Mapoteca com 20 (vinte) elogios e a Biblioteca com 7 (sete). Esses elogios são feitos pelo público externo que frequenta as áreas citadas em busca de informações e pesquisas.

Figura 3

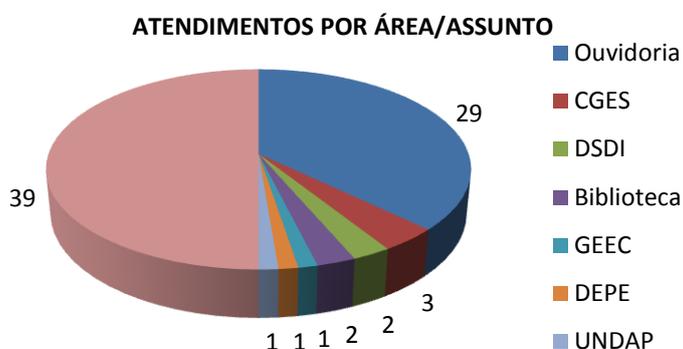


Dos vinte e sete elogios recebidos neste semestre, destacamos 5 (cinco):

- "Excelente serviço prestado. Servidores comprometidos com o serviço. Muita presteza nas informações!"
- "Fui muito bem atendida. Todos os funcionários foram prestativos e solícitos."
- "Ótimo atendimento e atenção prestados. Excelente acervo de mapa e cartografia disponíveis. Obrigada!"
- "Gostaria de enaltecer a forma atenciosa e prestativa que fui recebido e atendido pelos profissionais da mapoteca, demonstrando assim, que a forma de atendimento está sendo um diferencial nas repartições públicas. Parabéns."
- "O atendimento foi maravilhoso, são todos atenciosos. O material ajudou muito minha pesquisa de monografia e artigo científico".

Na figura 4 observamos que das 39 (trinta e nove) manifestações recebidas, 27 (vinte e sete) referem-se a Elogios, as quais a Ouvidoria conclui de imediato, agradecendo o exercício da cidadania e 2 (duas) referem-se a reclamações que foram recebidas na Biblioteca e devido a um problema em seu sistema, tiveram que ser despachados pela mesma. Os departamentos CGES, DSDI, GEEC, DEPE e UNDAP também foram escalados.

Figura 4



Na figura 5, observamos que a origem da manifestação mais utilizada foi o e-mail, somando 20 (vinte) manifestações, seguidas de caixa de sugestão com 14 (catorze) e 5 (cinco) através do telefone 0800.

Figura 5



Na figura 6, observamos que as manifestações são oriundas de diversos municípios, o que reforça o nosso compromisso com o cidadão-usuário. O quantitativo de 24 (vinte e quatro) refere-se aos cidadãos-usuário que informaram os endereços residenciais.

Figura 6



Na figura 7, observamos que Pernambuco totalizou 37(trinta e sete) manifestações, ressaltando que o nosso atendimento não se restringe unicamente ao nosso Estado, onde 02 (duas) manifestações foram do Distrito Federal.

Figura 7



A seguir, apresentamos os dados da Pesquisa de Satisfação. Salientamos que a mesma é enviada aos usuários automaticamente pelo sistema G-CON, mas que nem todos respondem. No universo de trinta e nove manifestações, **apenas 7 (sete) usuários** responderam.

**Estatística de tipo de usuário da Ouvidoria:** 86% cidadão usuário e 14% servidor público do Estado de Pernambuco.

**Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria:** 57% órgãos do Governo e 43% internet.

**Estatística de Satisfação do Manifestante:** 72% satisfatória, 14% parcialmente satisfatória e 14% insatisfatória.

**Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria:** 57% muito importante e 43% importante.

**Estatística de Eficiência da Ouvidoria:** 57% rápido, 14% normal e 29% demorado.

**Estatística de Reutilização da Ouvidoria:** 100% disseram SIM.

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 Consolidado 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”. Esse relatório contém as proposições de ações de melhoria e pontos fortes.

Através das informações contidas nas proposições de ações de melhorias, o gestor terá uma visão de pontos estratégicos, permitindo que os mesmos sejam incluídos em seu planejamento.

Este relatório é composto de dois anexos:

ANEXO 1 – Relatório das proposições de ações de melhorias feitas por esta Ouvidoria, cumprindo uma determinação do Excelentíssimo Senhor Governador do Estado Dr. Eduardo Campos.

ANEXO 2 – Teor de todas as manifestações registradas e as respostas dos executores.

## **CONCLUSÃO**

Verificamos que no primeiro semestre de 2012, o prazo de 08 (oito) dias estabelecido pela Instrução de Serviço Nº 01 de 12 de maio de 2006, para resposta ao cidadão-usuário foi cumprido quase em sua totalidade.

Constatamos no término deste semestre, que cada vez mais o cidadão vem tomando consciência de seus direitos e que a Ouvidoria é um importante canal de defesa do mesmo.