



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Diretor-Presidente: Maurílio Soares de Lima

EQUIPE:

Ouvidora: Albanita Juvêncio Gomes

Sandra de Almeida Santos Neves

Rodrigo César de Santana

Dezembro/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, período 01/07 a 31/12/2012.

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.

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.

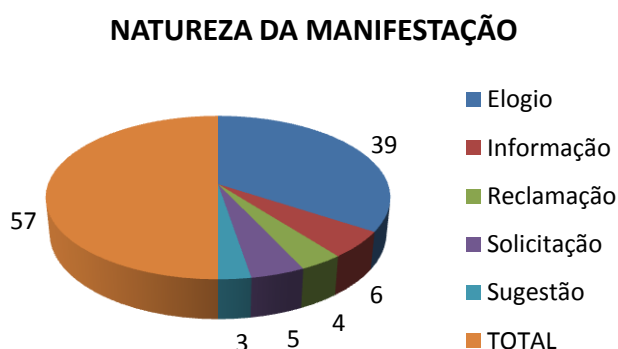
O Governo vem procurando cada vez mais atender aos pleitos dos cidadãos-usuários, através de estratégias criadas a partir do diálogo com a sociedade. Desta forma, as Ouvidorias se integram como importante ferramenta de sedimentação, por ser um canal entre o governo e o cidadão, promovendo a participação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

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Apresentamos a seguir as análises e interpretações dos dados.

Na figura 1, destacamos que a manifestação predominante foi o elogio com um número absoluto de 39 (trinta e nove), dirigidos as áreas que trabalham com o público externo, Biblioteca e Mapoteca. As outras manifestações foram 05 (cinco) solicitações, 06 (seis) pedidos de informações, 04 (quatro) reclamações e 03 (três) sugestões. Tivemos no semestre 57 (cinquenta e sete) manifestações.

Figura 1

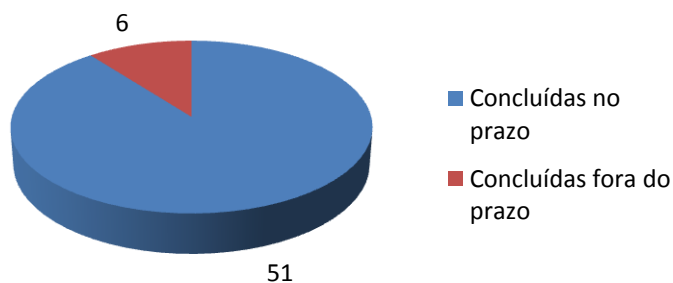


Na figura 2, observamos que no universo de 57 (cinquenta e sete) manifestações, 51 (cinquenta e uma) foram concluídas dentro do prazo e 06 (seis) fora do prazo. Vale salientar, que o bom seria não ter nenhuma manifestação concluída fora do prazo, visto que o atraso nas respostas compromete tanto a imagem da Instituição quanto a credibilidade da Ouvidoria.

Obs: Constatamos que o sistema contabilizou em relação às manifestações concluídas fora do prazo o quantitativo de 2 (duas) a mais.

Figura 2

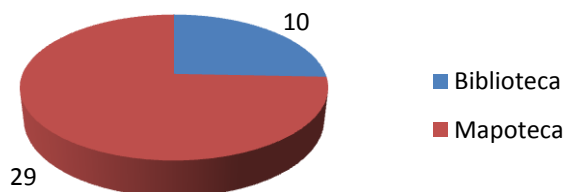
RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES



Na figura 3, destacamos a Mapoteca com 29 (vinte e nove) elogios e a Biblioteca com 10 (dez). Esses elogios são feitos pelo público externo que frequenta as áreas citadas, em busca de informações e pesquisas.

Figura 3

ÁREAS ELOGIADAS

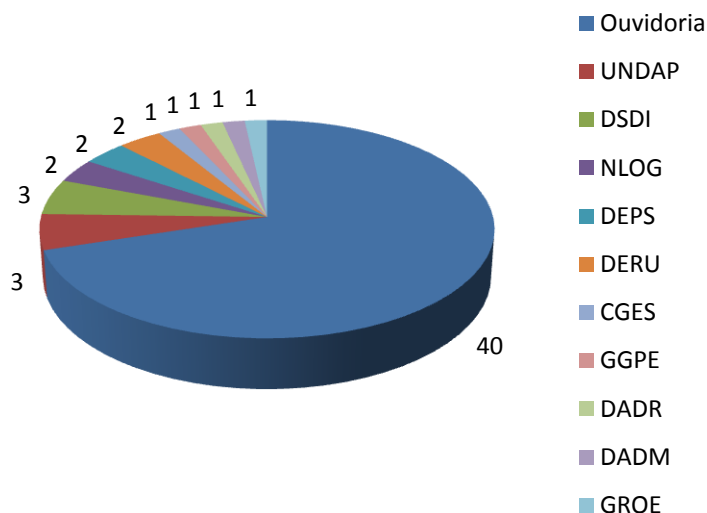


Na figura 4, observamos que tivemos 39 (trinta e nove) manifestações referentes aos elogios feitos à biblioteca e à mapoteca, os quais a Ouvidoria conclui fazendo o agradecimento pelo exercício da cidadania. Salientamos que tivemos somado mais uma manifestação, a qual foi enviada ao Núcleo Integrado de Comunicação e enviada à resposta através da Ouvidoria. A seguir, temos a Unidade de Desenvolvimento e Acompanhamento de Pessoas

com 3 (três) manifestações, seguidas da Diretoria de Sistematização e Disseminação de Informações com 3 (três) manifestações, 2 (duas) para o Núcleo de Logística, 2 (duas) para a Diretoria de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas, 2 (duas) para a Diretoria de Estudos Regionais e Urbanos seguidas de 01 (uma) manifestação para as seguintes áreas: Coordenadoria de Gestão; Unidade de Gestão de Pessoas; Diretoria de Articulação e de Apoio ao Desenvolvimento Regional; Diretoria de Articulação e de Apoio ao Desenvolvimento Metropolitano e a Gerência de Regulação e Ordenamento Espacial, totalizando 57 (cinquenta e sete manifestações) recebidas.

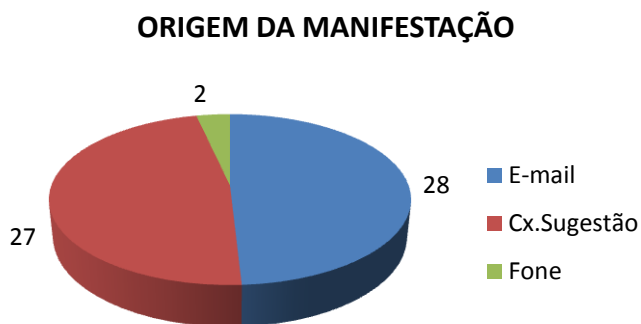
Figura 4

ATENDIMENTOS POR ÁREA/ASSUNTO



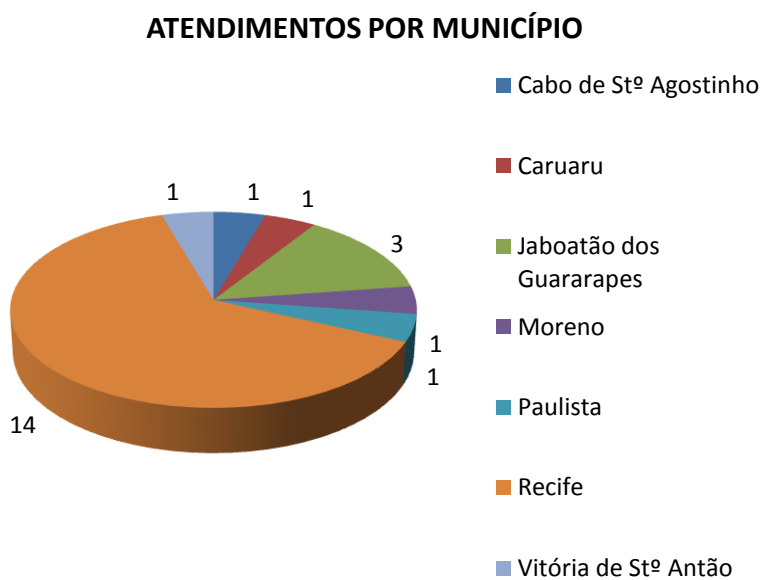
Na figura 5, observamos que a origem da manifestação mais utilizada foi o e-mail com 28 (vinte e oito) manifestações, seguidas da caixa de sugestão com 27 (vinte e sete) e 2 (duas) pelo telefone.

Figura 5



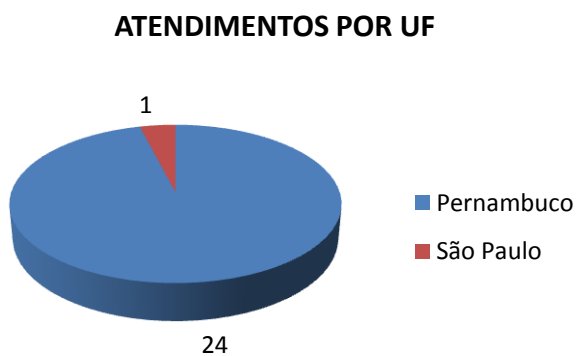
Na figura 6, observamos que as manifestações são oriundas de diversos municípios, o que reforça o nosso compromisso com o cidadão-usuário.

Figura 6



Na figura 7, tivemos 24 (vinte e quatro) manifestações referentes ao Estado de Pernambuco e uma do Estado de São Paulo.

Figura 7



Apresentamos a seguir, os gráficos comparativos dos dois semestres de 2012.

Figura 8

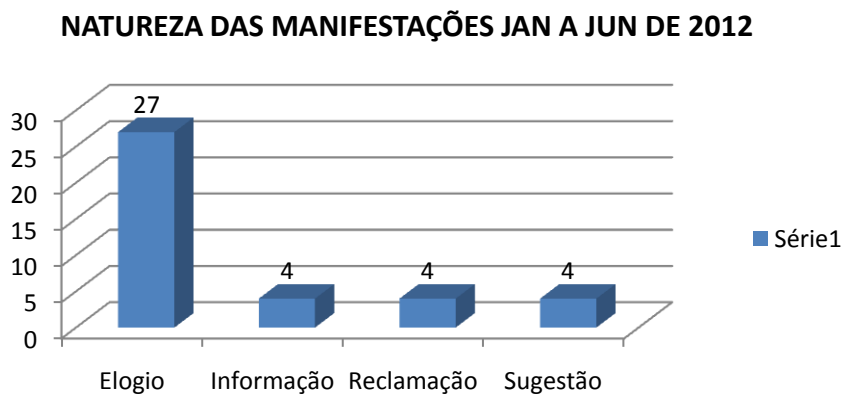
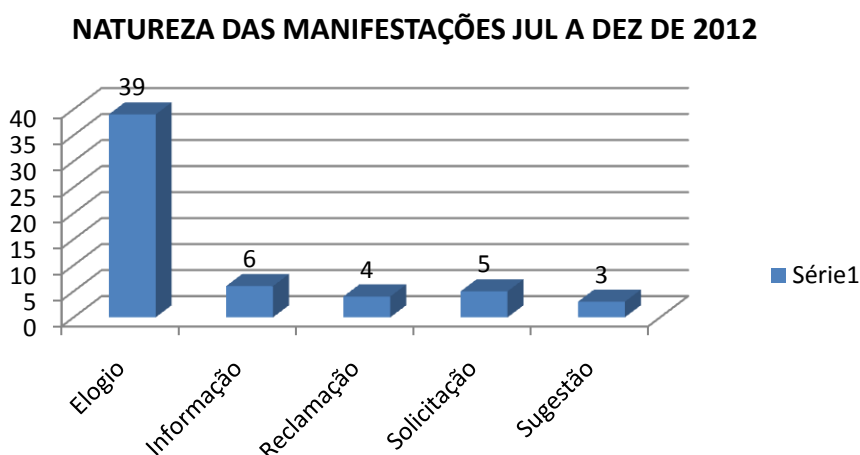


Figura 9

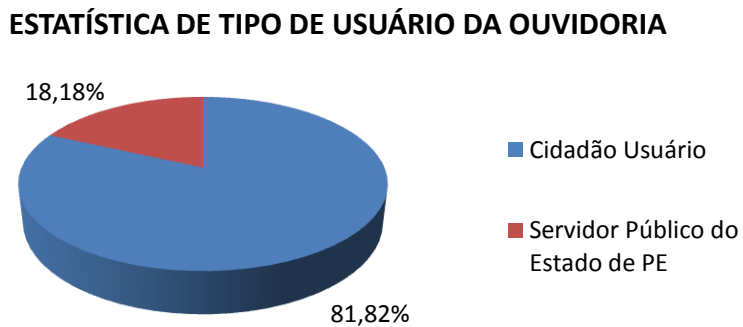


Destacamos que houve um aumento tanto no número de elogios quanto de pedidos de informações.

A seguir, apresentamos os gráficos de estatística por satisfação.

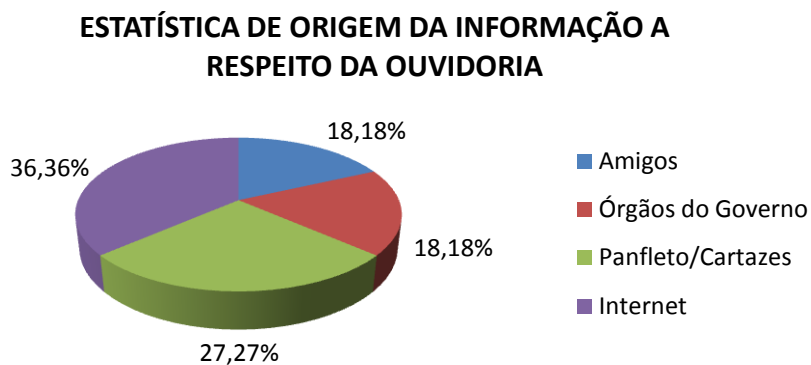
Na figura 10, observamos que 81,82% das manifestações foram de cidadãos-usuários e 18,18% de servidor público.

Figura 10



Na figura 11, os meios de acesso a informação a respeito da Ouvidoria foram diversos e, tivemos como mais acessados a internet com 36,36%, panfletos/cartazes com 27,27%, os órgãos do Governo com 18,18% e amigos com o mesmo percentual de 18,18%.

Figura 11



Na figura 12, quanto à estatística de satisfação do manifestante, observamos que 81,82% ficaram satisfeitos e 18,18% parcialmente satisfeitos.

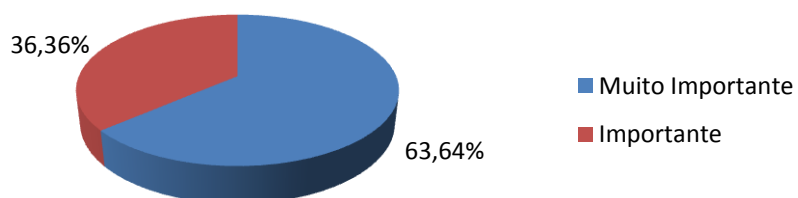
Figura 12



Na figura 13, na estatística a respeito do papel da Ouvidoria 63,64% acharam muito importantes e 36,36% importante.

Figura 13

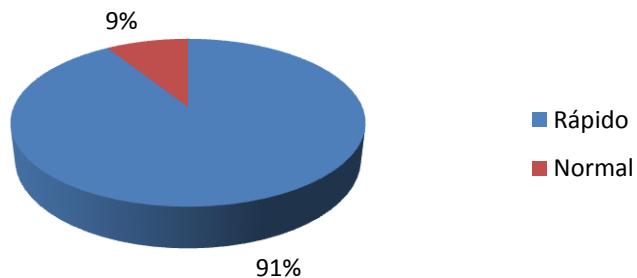
ESTATÍSTICA A RESPEITO DO PAPEL DA OUVIDORIA



Na figura 14, quanto à eficiência da Ouvidoria, 91% acharam rápida e 9% normal.

Figura 14

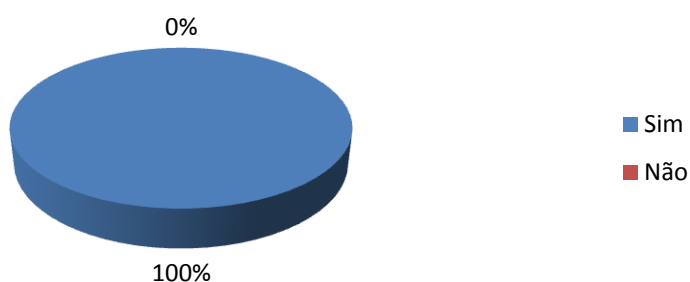
ESTATÍSTICA DE EFICIÊNCIA DA OUVIDORIA



Na figura 15, quanto à reutilização da Ouvidoria 100% disseram que sim.

Figura 15

ESTATÍSTICA DE REUTILIZAÇÃO DA OUVIDORIA



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 Governador do Estado Dr. Eduardo Campos.



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

CONCLUSÃO

Verificamos que nos dois semestres 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.