



## **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

**PERÍODO: JANEIRO A JUNHO DE 2015**

**Diretor-Presidente: Flávio Guimarães F. Lima**

**EQUIPE: Albanita Juvêncio Gomes**

**Sandra de A. Santos Neves**

**Jéssica Maria Oliveira Silva**

**Junho/2015**

## **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 30/06/2015.

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.

Na figura 1, destacamos que a predominância foi o Elogio com um número absoluto de 09 (nove) correspondendo a um percentual de 52,94%, todos dirigidos a Mapoteca área que trabalha com o público externo. As outras manifestações foram 03 (três) denúncias, 02 (dois) pedidos de informações, 01 (uma) reclamação e 02 (duas) solicitações. Esclarecemos que das duas manifestações de pedido de acesso à informação, apenas um cidadão retornou o formulário de pedido de acesso à informação devidamente preenchido, de acordo com a exigência da 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. A demanda concluída conforme a exigência da LAI foi a de nº 13792 de 10/03/2015, concluída em 25/03/2015, cuja resposta foi de competência da Diretoria de Sistematização e Disseminação de Informações-DSDI; quanto a de nº 23230 de 23/04/2015 foi informado ao cidadão que só poderíamos dá andamento ao processo quando o mesmo nos enviasse a formalização do pedido através do preenchimento do Formulário de Pedido de Acesso à Informação, o qual enviamos ao mesmo. Quanto as denúncias e reclamação foram tomadas as devidas providências para solucioná-las.

Figura 1



Todos os elogios desse período (janeiro a junho) foram dirigidos a Mapoteca pelo excelente atendimento.

### **Destaque de alguns elogios:**

- “A Mapoteca tem atendimento de melhor qualidade.”
- “Tive um grande atendimento: Ascensão, Dimitri e Carlos foram funcionários excelentes.”
- “Fui muito bem recebido e o atendimento excelente.”

- “Quinhentos por cento de atenção.”
- “Parabenizo a todos os funcionários da Mapoteca pelo atendimento imediato e preciso.”
- “O atendimento foi excelente e rápido.”
- “Gostaria de registrar a minha satisfação com o atendimento e clareza das informações coletadas e, elogiar diretamente os senhores Dimitri e Henrique Gonzaga.”

Vamos criar o hábito de elogiar nossos colegas de trabalho, enfim o elogio vale muito e ao mesmo tempo não custa nada.

“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.”

“**Elogie, elogie e elogie.** Elogiar desencadeia uma série de substâncias do prazer, da alegria e da satisfação na corrente sanguínea de quem o recebe, acarretando em mais auto-estima.”

Na figura 2, observamos que no universo de 17 (dezessete) manifestações, 16 (dezesseis) foram concluídas no prazo com um percentual de 94,12% e apenas 01 (uma) com um percentual de 5,88% fora do prazo. Salientamos que a manifestação concluída em 11/05/2015 excedeu o prazo de resposta em três dias, devido a falha no sistema operacional G-CON. A manifestação foi a de nº 20941 de 13/04/2015, com prazo para resposta até 08/05/2015.

Figura 2



Na figura 3, observamos que das 17 (dezessete) manifestações recebidas 11 (onze) manifestações foram respondidas pela Ouvidoria, sendo 09 (nove)

referentes a 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 volume de ocorrência.** As outras manifestações foram repassadas as respostas pelas diretorias pertinentes e a Ouvidoria enviou as respostas. As manifestações foram as seguintes: a de nº 27689 de 13/05/2015 concluída em 15/05/15, resposta conclusiva da Diretoria de Sistematização e Disseminação de Informações-DSDI. A outra a de nº 27202 de 11/05/15, a qual a Ouvidoria respondeu segundo orientação da Diretoria Executiva de Estudos, Pesquisas e Estatísticas-DEPE. A referida manifestação foi concluída de imediato em 11/05/15.

As outras áreas demandadas foram: Diretoria Executiva de Apoio à Gestão Regional e Metropolitana-DEAG; Diretoria Executiva de Estudos, Pesquisas e Estatísticas-DEPE; Autoridade Administrativa, a qual nos enviou a resposta conclusiva da manifestação nº 13792 de 10/03/15, atendendo o prazo estabelecido na Lei de Acesso à Informação; Coordenadoria de Gestão-CGES e a Diretoria de Sistematização e Disseminação de Informações-DSDI.

Figura 3



Na figura 4, destacamos que os meios mais utilizados pelos cidadãos-usuários foram: caixa de sugestão com 10 (dez); e-mail com 6 (seis) e internet com 1 (um).

Figura 4



Na figura 5 observamos que as demandas são oriundas de diversos municípios e que dos 17 (dezesete) demandantes apenas 07 (sete) informaram os seus endereços residenciais.

Figura 5



Tivemos nesse período 03 (três) manifestações enviadas a órgãos externos, conforme destacamos na figura abaixo.

Figura 6



A seguir apresentamos a Pesquisa de Satisfação, a qual o cidadão recebe automaticamente pelo sistema G-CON, juntamente com a resposta conclusiva.

**1) Estatística do Tipo de Usuário da Ouvidoria**

Dos 17 usuários apenas 02 responderam a pesquisa

**2) Estatística de Origem de Informação à Respeito da Ouvidoria**

Órgão do Governo = 1 equivalente a 50%

Internet = 1 equivalente a 50%

**3) Estatística de Satisfação do Manifestante**

Satisfatória = 1 equivalente a 50%

Parcialmente Satisfatória = 1 equivalente a 50%

**4) Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria**

Muito Importante = 2 equivalente a 100%

**5) Estatística de Eficiência da Ouvidoria**

Normal = 2 equivalente a 100%

**6) Estatística de Reutilização da Ouvidoria**

Sim = 2 equivalente a 100%

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.

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”.

## **CONCLUSÃO**

Observamos que depois da implementação da Lei de Acesso a Informação, houve uma diminuição de pedido de informação. Os pedidos chegam através da internet, mas sem o preenchimento do Formulário de Pedido de Acesso a Informação, por parte do solicitante, impossibilitando a continuidade do processo. Portanto esclarecemos aos cidadãos que acessando o site [www.condepefidem.pe.gov.br](http://www.condepefidem.pe.gov.br) e não encontrando a informação desejada, deverá clicar acima do lado direito no link Acesso a Informação e depois que abrir clicar em ANEXO I – Formulário de Pedido de Acesso a Informação, preencher e enviar para o e-mail: [ouvidoria@condepefidem.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@condepefidem.pe.gov.br).