

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

PERÍODO: JANEIRO A JUNHO DE 2016

Diretor-Presidente: Flávio Guimarães F. Lima

EQUIPE: Albanita Juvêncio Gomes

Sandra de A. Santos Neves

Jéssica Maria Oliveira Silva

JUNHO/2016

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 30/06/2016.

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.

Neste semestre recebemos 11 (onze) manifestações, como podemos observar na figura 1. Destacamos que a predominância foi de Pedidos de Acesso à Informações com um número absoluto de 07 (sete). As outras manifestações foram 03 (três) Elogios 01 (uma) Solicitação. Todos os pedidos de acesso à informação recebidos e concluídos seguiram os trâmites exigidos pela 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 Ouvidoria agradeceu a todos os elogios e, quanto a solicitação que versa sobre a anuência prévia de um projeto de loteamento, a área de pertinência do assunto respondeu ao referido pleito.

Figura 1



Todos os elogios desse período foram dirigidos a Mapoteca pelo excelente atendimento. Descerevemos abaixo os referidos elogios.

- O atendimento foi ótimo.
- Serviço da mapoteca rápido, eficiente e sem burocracia.
- Serviço de atendimento da mapoteca excelente, apresentando no site artigos em PDF, contendo os preços em sua tabela é um convite a vir conhecer o Estado e planejamento através dos serviços da Agência Condepe/Fidem.

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

Na figura 2, observamos que todas as manifestações recebidas nesse período foram concluídas dentro do prazo estabelecido por lei.

Figura 2



Na figura 3, observamos que das 11 (onze) manifestações recebidas 03 (três) 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 volume de ocorrência.** As outras áreas demandadas foram: Gerência de Regulação e Ordenamento Espacial – GROE e Autoridade Administrativa, a qual nos enviou as respostas conclusivas das manifestações referentes aos pedidos de acesso à informação. As manifestações foram as seguintes: 6044; 9163; 20313; 25871; 26417; 29267 e 35897.

Figura 3



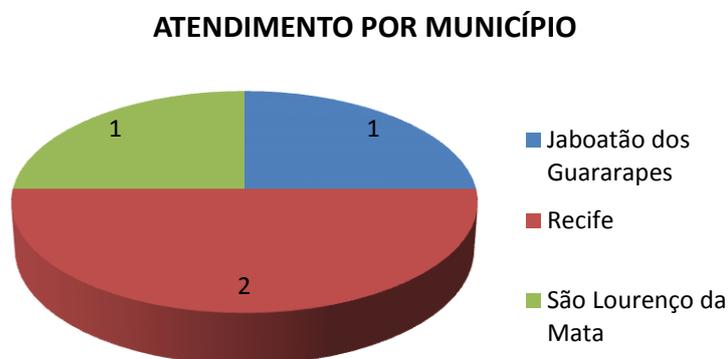
Na figura 4, destacamos que os meios mais utilizados pelos cidadãos-usuários foram: internet com 7 (sete), caixa de sugestão com 3 (três) e 1 (um) por e-mail.

Figura 4



Na figura 5, observamos que as demandas são oriundas de diversos municípios e que dos 11 (onze) demantes apenas 04 (quatro) informaram os seus endereços residenciais.

Figura 5



Na figura 6, destacamos os 02 (dois) municípios de residência de 05 (cinco) cidadãos-usuários.

Figura 6



Tivemos nesse período apenas 01 (uma) manifestação enviada para outro órgão (Secretaria de Administração).

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

1) Estatística do Tipo de Usuário da Ouvidoria

Dos 11 usuários apenas 2 responderam a pesquisa

2) Estatística de Origem de Informação à Respeito da Ouvidoria

Internet = 2 equivalente a 100%

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 = 1 equivalente a 50%

Importante = 1 equivalente a 50%

5) Estatística de Eficiência da Ouvidoria

Rápido = 1 equivalente a 50%

Normal = 1 equivalente a 50%

6) Estatística de Reutilização da Ouvidoria

Sim = 2 equivalente a 100%

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”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos dados descritos, podemos destacar que a predominância das manifestações foram os pedidos de acesso à informações, as quais foram todas concluídas e enviadas a esta Ouvidoria pela autoridade administrativa, cumprindo o prazo de até 20 (vinte) dias, estabelecido pela Lei de Acesso à Informação.

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.

De acordo com a solicitação da Gestora Governamental de Controle Interno da Secretaria da Controladoria Geral do Estado (Zélia Correia), foi implantado no site da Agência Condepe/Fidem no link Fale com o Ouvidor, o novo formulário onde o demandante além de registrar a sua manifestação, poderá consultar o andamento da mesma.