

## **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

**PERÍODO: JULHO A DEZEMBRO DE 2016**

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

**EQUIPE: Albanita Juvêncio Gomes**

**Sandra de A. Santos Neves**

**Jéssica Maria Oliveira Silva**

**Dezembro/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 01/07 a 31/12/2016.

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.

“A Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco passa a seguir novos procedimentos e diretrizes, buscando manter a excelência dos serviços prestados e, sobretudo, melhorando a qualidade da resposta enviada ao cidadão. Este último aspecto é um dos itens que compõe o Índice de Transparência do Setor Público (ITESP), indicador avaliado mensalmente e monitorado pelo Governador Paulo Câmara, que tem prezado pela eficiência e transparência da gestão, assegurando o direito à cidadania. A portaria nº 060 de 30 de novembro de 2016 com os novos direcionamentos foi publicada no Diário Oficial (DOE) pela **Secretaria da Controladoria-geral do Estado (SCGE)**, que, através da **Ouvidoria-geral do Estado (OGE)**, coordena a rede composta por 60 ouvidorias”.

## ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Apresentamos a seguir as análises e interpretação dos dados.

Neste semestre recebemos 20 (vinte) manifestações distribuídas da seguinte forma: 02 (duas) denúncias, 05 (cinco) elogios, 07 (sete) pedidos de acesso à informação e 06 (seis) solicitações.

Figura 1



Todos os elogios deste período (julho a dezembro) foram dirigidos a Mapoteca pelo excelente atendimento.

### Os elogios foram os seguintes:

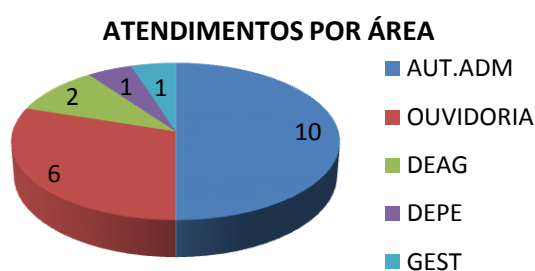
- Fui bem recepcionada e me ajudaram bastante.
- Fui muito bem atendida por todos. Todos os funcionários bastante atenciosos.
- Excelente trabalho, muito educados e competentes.
- Os atendentes são extremamente prestativos e dominam o assunto abordado. São muito gentis.
- Excelente trabalho da Fidem, setor de cartografia, como sempre ótimo tratamento, agilidade em nos servir.

Salientamos que por problemas operacionais, o sistema GCON encontra-se contabilizando os prazos das manifestações com erros tanto para mais, como para menos. Portanto, as manifestações apresentadas pelo sistema como concluídas fora do prazo foram: as de nºs. 67345 de 30/08/2016 com prazo para resposta dada pelo sistema 16/09/16, quando deveria ser 20/09/16. A mesma foi concluída em 19/09/16, portanto dentro do prazo. A outra foi a 83992 de 31/10/2016 com prazo para resposta gerado pelo sistema 18/11/16,

quando deveria ser 21/11/16. A mesma foi concluída em 21/11/2016, logo manifestação concluída dentro do prazo. Todas foram concluídas dentro do prazo legal.

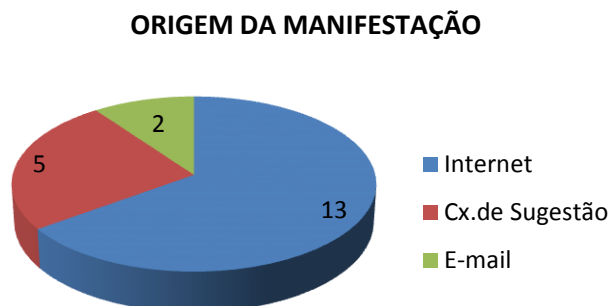
Na figura 2, observamos que das 20 (vinte) manifestações recebidas 6 (seis) foram respondidas pela Ouvidoria, sendo 05 (cinco) referentes a elogios, os quais damos a seguinte resposta: **Agradecemos pelo seu exercício de cidadania, opinando sobre os produtos e serviços desta instituição. Quando se trata 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.** A outra manifestação que respondemos foi a de nº 83084 de 27/10/16 referente a um pedido de acesso à informação, cuja pessoa é funcionário da Fundação de Economia e Estatística do Rio Grande do Sul. Informamos que para registrarmos o seu pedido, seria necessário o preenchimento do Formulário de Pedido de Acesso à Informação – PAI, de conformidade com a 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 e, ainda informamos os outros meios de acesso ao seu pleito. As outras áreas demandadas foram: Diretoria Executiva de Apoio à Gestão Regional e Metropolitana-DEAG; Diretoria Executiva de Estudos, Pesquisas e Estatística-DEPE; Gerência de Informações Estatísticas-GEST e Autoridade Administrativa, a qual nos enviou as respostas conclusivas das manifestações referentes a pedidos de acesso à informação, incluindo 5 (cinco) referentes a seleção simplificada, da qual o mesmo foi o coordenador. Todas atenderam ao prazo estabelecido pela Lei de Acesso à Informação.

Figura 2



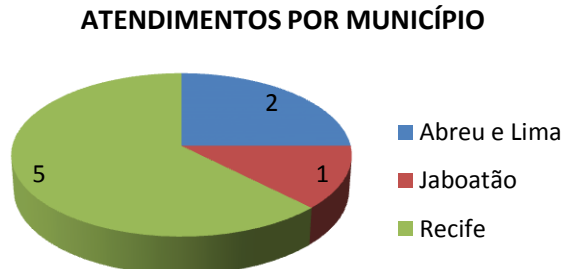
Na figura 3, destacamos que os meios mais utilizados pelos cidadãos-usuários foram: internet com 13 (treze) correspondendo a 65%; caixa de sugestão com 5 (cinco) correspondendo a 25% e e-mail com 2 (dois) correspondendo a 10%.

Figura 3



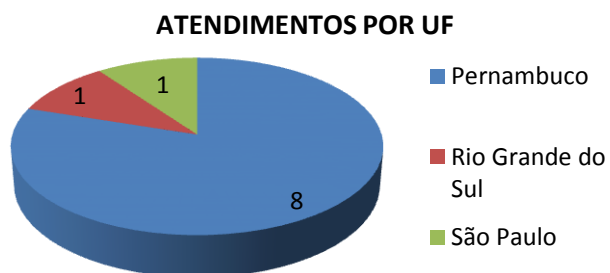
Na figura 4, observamos que as demandas são oriundas de diversos municípios e que dos 20 (vinte) demandantes, apenas 8 (oito) informaram os seus endereços residenciais.

Figura 4



Na figura 5, relacionamos os atendimentos por Unidade da Federação.

Figura 5



Tivemos 3 (três) manifestações enviadas a Ouvidoria Geral do Estado por não serem de nossa pertinência. As manifestações foram as seguintes: 201653787 de 13/07/16 enviada em 13/07/16; a de nº 201682297 de 26/10/16 enviada em 26/10/16 e a de nº 201681991 de 26/10/16 enviada em 26/10/16.

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 20 cidadãos-usuários apenas 4 responderam a pesquisa

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

Órgãos do Governo = 1 equivalente a 25%

Internet = 3 equivalente a 75%

#### **3) Estatística de Satisfação do Manifestante**

Satisfatória = 3 equivalente a 75%

Parcialmente Satisfatória = 1 equivalente a 25%

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

Importante = 1 equivalente a 25%

Muito Importante = 3 equivalente a 75%

#### **5) Estatística de Eficiência da Ouvidoria**

Rápido = 4 equivalente a 100%

#### **6) Estatística de Reutilização da Ouvidoria**

SIM = 4 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.

O Pedido de Acesso à Informação deverá ser realizado por meio eletrônico através do preenchimento do formulário de solicitação padrão, disponível no sítio eletrônico da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco – ([www.ouvidoria.pe.gov.br](http://www.ouvidoria.pe.gov.br)) e nos sítios eletrônicos e nos serviços de informação ao cidadão – SIC dos órgãos e entidades.

Os pedidos de acesso à informação deverão conter, no mínimo, nome do requerente; número de documento de identificação válido; especificação, de forma clara e precisa da informação requerida e o enderêço eletrônico do requerente para recebimento de comunicações ou da informação requerida. O prazo para a resposta é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 mediante justificativa do poder público.