

## 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 30/06/2011.

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

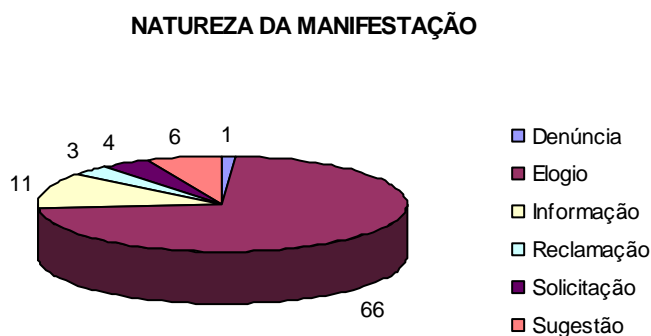
Este relatório tem como objetivo mostrar em valores absolutos e estatísticos os dados refletidos nas manifestações realizadas pelos cidadãos-usuários, bem como uma análise e interpretação dos mesmos, permitindo a visualização dos pontos fracos, advindo à possível melhoria.

## ANÁLISE E INTERPRETAÇÕES DE DADOS

Apresentamos a seguir as análises e interpretações dos dados.

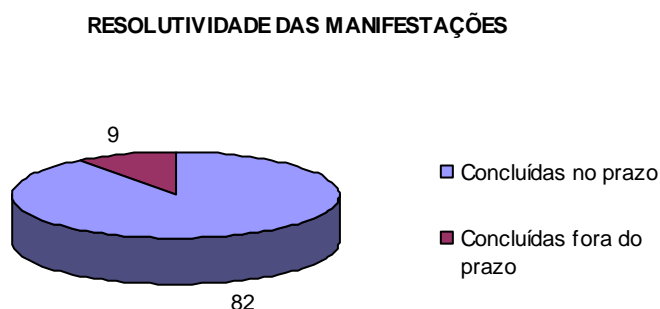
Na figura 1, destacamos que a manifestação predominante foi o elogio com um número absoluto de sessenta e seis, correspondendo a um percentual de 72,53%, uma denúncia com o valor percentual de 1,10%, onze pedidos de informações correspondendo a 12,09%, três reclamações equivalendo a 3,30%, quatro solicitações com valor percentual de 4,40% e seis sugestões equivalente a 6,59%. Tivemos no semestre noventa e uma manifestações.

Figura 1



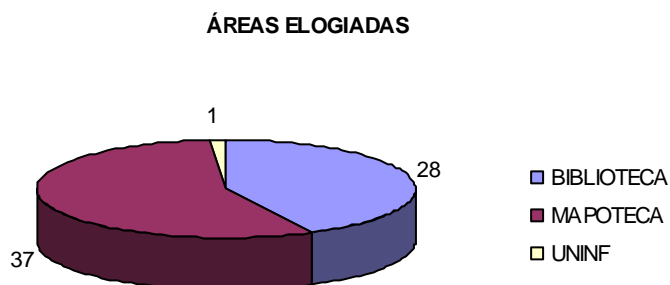
Na figura 2, observamos oitenta e duas manifestações concluídas no prazo equivalendo a 90,11% e nove concluídas fora do prazo correspondendo a 9,89%. Vale salientar que o bom é não ter nenhuma manifestação concluída fora do prazo, visto que o atraso nas respostas compromete tanto a imagem da instituição quanto a credibilidade da Ouvidoria.

Figura 2



Na figura 3, observamos que as áreas elogiadas foi a Biblioteca com vinte e oito elogios, mapoteca com trinta e sete e Unidade de Suporte de Informática com um. Esses elogios são feitos pelo público externo que frequenta as áreas citadas em busca de informações e pesquisas.

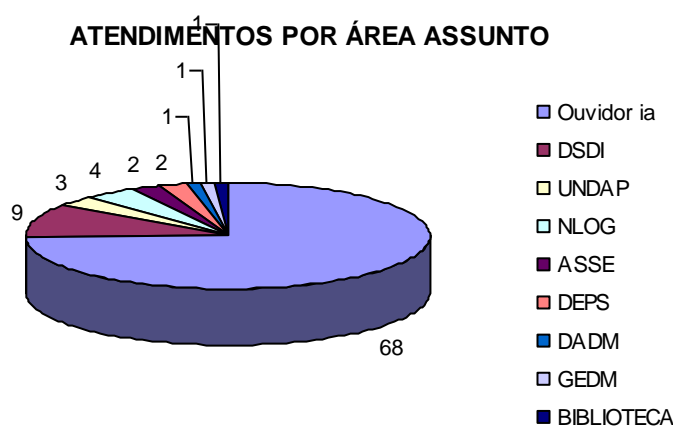
Figura 3



Na figura 4 observamos que as sessenta e oito manifestações referem-se à soma dos atendimentos elogiosos feitos a biblioteca e mapoteca os quais a Ouvidoria conclui fazendo o agradecimento pelo exercício da cidadania, mais dois atendimentos que a Ouvidoria respondeu. A seguir temos a Diretoria de Sistematização e Disseminação de

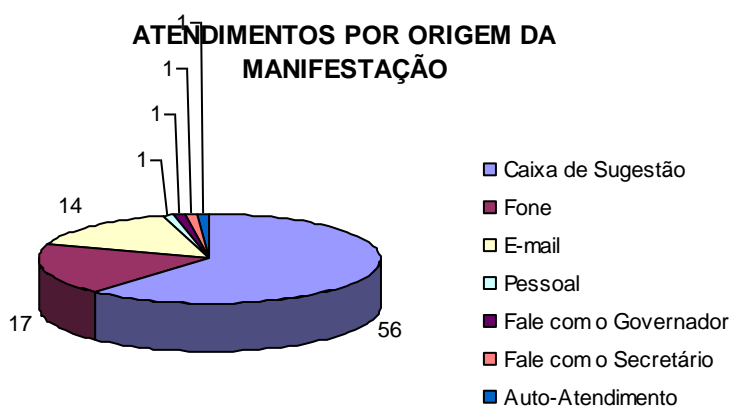
Informações com nove manifestações. Esta área é a mais demandada, pois absorve dados estatísticos e cartográficos. As outras áreas demandadas foram Unidade de Desenvolvimento e acompanhamentos de Pessoas com três manifestações, o Núcleo de Logística com quatro, a Assessoria da Presidência com duas, a Diretoria de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas com duas, a Diretoria de Articulação e de Apoio ao Desenvolvimento Metropolitano com uma, a Gerência de Apoio ao Desenvolvimento Metropolitano com uma e Biblioteca com uma.

Figura 4



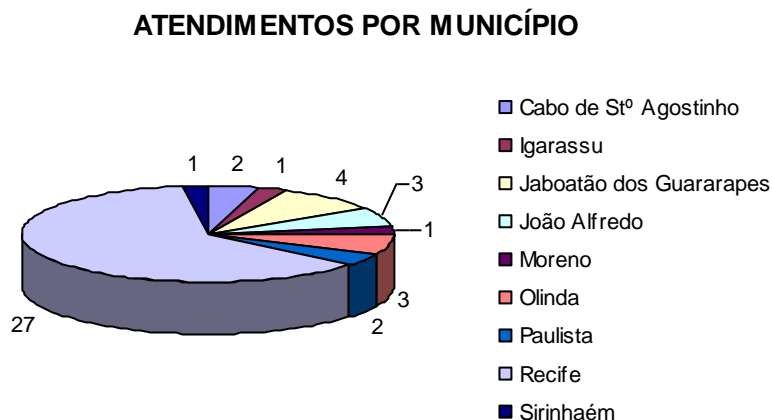
Na figura 5 observamos que a origem da manifestação mais utilizada foi à caixa de sugestão somando cinquenta e seis manifestações, seguidas do telefone com dezessete, e-mail com quatorze, pessoal uma, fale com o governador uma, fale com o secretário uma e auto-atendimento também uma. A caixa de sugestão é o meio mais utilizado porque as áreas mais demandadas são a Biblioteca e Mapoteca, freqüentadas pelo público externo em busca de informações e solicitações.

Figura 5



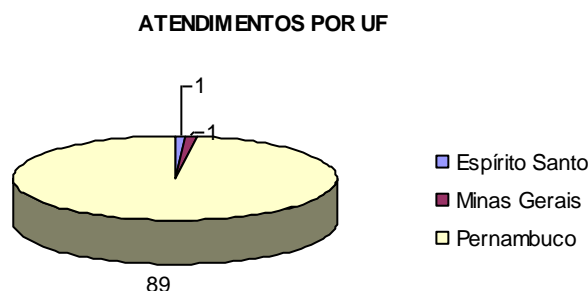
Na figura 6 observamos que as manifestações são oriundas de diversos municípios o que reforça o nosso compromisso com o cidadão-usuário.

Figura 6



Na figura 7 observamos que o nosso atendimento não se restringe unicamente ao nosso Estado. Tivemos um atendimento ao Estado do Espírito Santo um a Minas Gerais e oitenta e nove a Pernambuco.

Figura 7

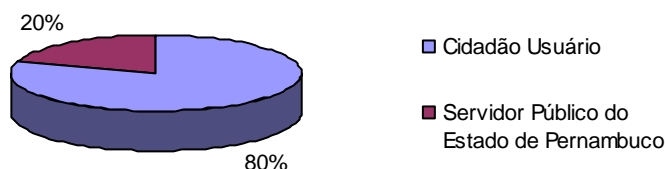


## DADOS PERCENTUAIS QUANTO À PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Na figura 8 apresentamos os dados referentes aos públicos usuários da ouvidoria. Observamos que 80% foram cidadãos-usuários e 20% servidor público do Estado de Pernambuco.

Figura 8

**Estadística de Tipo de Usuário da Ouvidoria**

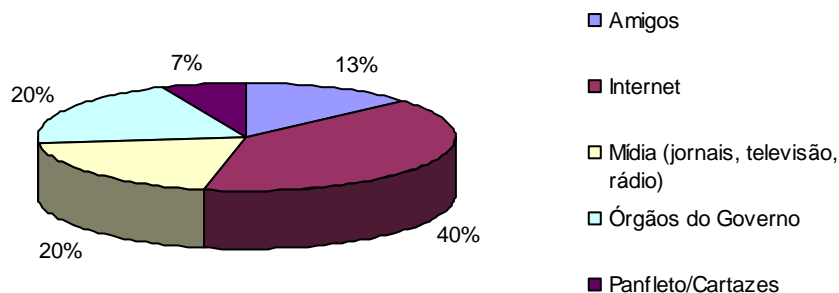


Na figura 9, identificamos a forma pela qual o usuário foi informado dos serviços da Ouvidoria. Observamos que 40% foram através da internet, 13% de amigos, 20% órgãos do governo, 20% mídia (jornais, televisão, rádio), e 7% panfletos/cartazes.

O meio pelo qual a maioria dos usuários ficou informado a respeito da Ouvidoria foi através da internet com 40%.

Figura 9

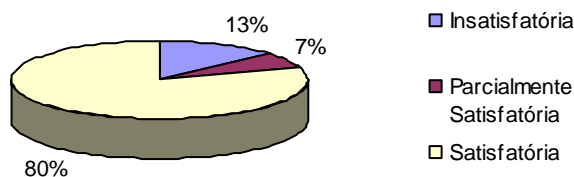
**Estadística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria**



Na figura 10 observamos que o grau de satisfação do manifestante nesse período foi maior, totalizando 80% de satisfação, contra 13% de insatisfatória e 7% de parcialmente satisfatória. Portanto, o grau de satisfação prevalece.

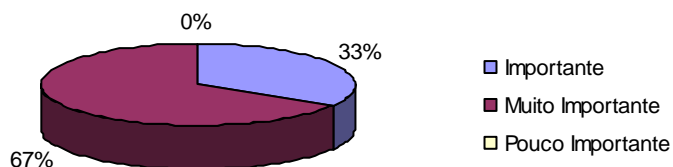
Figura 10

**Estatística de Satisfação do Manifestante**



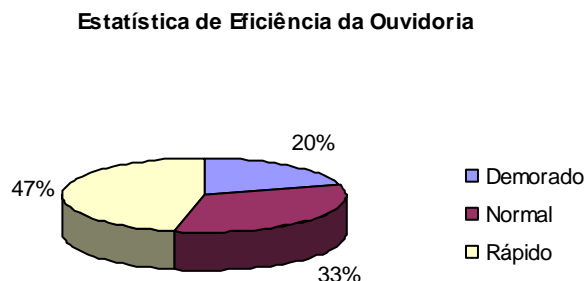
Na figura 11 destacamos que 67% dos manifestantes acharam muito importantes, e 33% acharam importantes. Evidenciamos, portanto que todos os usuários valorizam o papel da Ouvidoria.

**Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria**



Na figura 12 quanto à eficiência da Ouvidoria nesse período, 47% acharam rápido; 33% acharam normais e 20% acharam demorados. Portanto, salientamos a importância de melhorarmos esse índice através de lembrar aos gestores da importância de cumprirmos o prazo de resposta ao manifestante, evitando que os usuários da Ouvidoria achem demorados os seus serviços que dependem das respostas advindas dos executores das áreas demandadas. Afinal, cumprindo o prazo de 08 (oito) dias estabelecido pelo Governador do Estado, estamos zelando pela imagem da instituição e credibilidade da Ouvidoria.

Figura 12



Na figura 13, quanto à reutilização da Ouvidoria, 93% opinaram que sim e 7% opinaram que não. Estes dados revelam que 93% dos usuários caso necessitem voltarão a reutilizar a Ouvidoria.

Figura 13



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 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 desses dados o sistema irá gerar relatórios contendo dados em percentuais e análises qualitativas, que possibilitarão a melhoria dos processos organizacionais”.

## CONCLUSÃO

Diante dos dados descritos podemos identificar os pontos a serem trabalhados. Verificamos que nesse período de janeiro a junho de 2011, o prazo de 08 (oito) dias estabelecido pela Instrução de Serviço Nº 01 de 12 de maio de 2006, para resposta ao cidadão-usuário não foi cumprido em sua totalidade. Observamos ainda, que precisamos criar um plano de comunicação para maior divulgação da Ouvidoria através dos meios disponíveis, inclusive através da mídia interna.

Baseada numa visão sistêmica das questões identificadas e de suas prováveis causas e resoluções, esta ouvidoria tem apresentado as propostas de ações de melhorias as diversas áreas desta Agência Condepe/Fidem, visando fortalecer a instituição. Essas propostas devem ser apreciadas e avaliadas, promovendo assim, melhorias nos processos de trabalho.

A Ouvidoria ressalta que para comprovar a qualidade do serviço não basta só atender bem, mas também atender a expectativa do cidadão usuário.

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.

Este relatório estará disponibilizado na Web através do site: [www.condepefidem.pe.gov.br](http://www.condepefidem.pe.gov.br), clicando no link citado comprovando a transparência com que atua a Ouvidoria da Agência Condepe/Fidem.

Ouvidoria Agência Condepe/Fidem  
Albanita Gomes