

## **APRESENTAÇÃO**

Em observância às responsabilidades cometidas à Ouvidoria, constante da Instrução de Serviço N° 01/2006-PRE de 12 de maio de 2006, apresenta-se o relatório semestral da Ouvidoria da Agência Condepe/Fidem, período 01/07 a 31/12/2008.

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**

Ao término deste segundo semestre podemos constatar que, apesar de vários entraves ainda não resolvidos, cumprimos com as metas estabelecidas.

A ouvidoria vem desenvolvendo um trabalho verbalizado de conscientização junto aos servidores, quanto a importância de usar a ouvidoria não só para queixas e denúncias, mas também para sugestões e elogios. Partindo do princípio de que quem melhor conhece a casa e seus problemas são os servidores, nada melhor do que escutá-los. Afinal só podemos melhorar ou transformar, conhecendo as necessidades e opiniões concernentes a nossa instituição. Portanto, concluímos que para se ter qualidade, o primeiro passo é saber escutar.

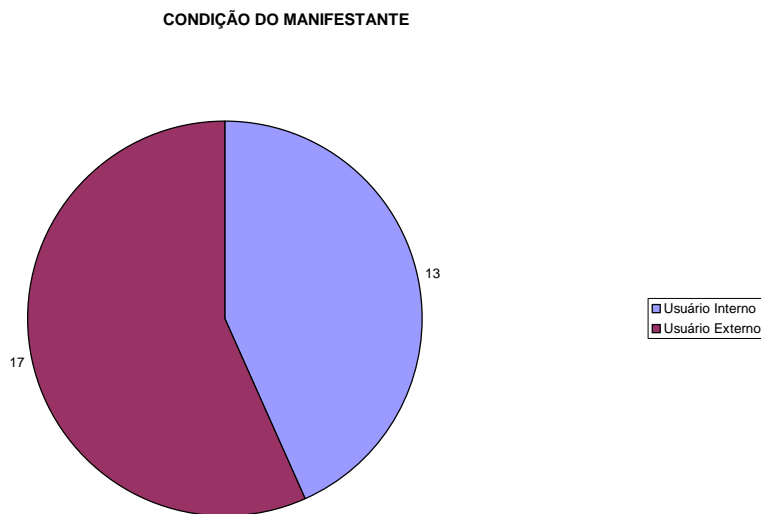
Quanto à questão de saber elogiar passa pelo clivo do reconhecimento ao trabalho desenvolvido pelo servidor/área de trabalho.

Apresentamos a seguir, resultados quantitativos e qualitativos. Estes dados refletem as manifestações realizadas pelos cidadãos/usuários e as respostas dadas pelas unidades da Agência Condepe/Fidem.

## **RESULTADOS**

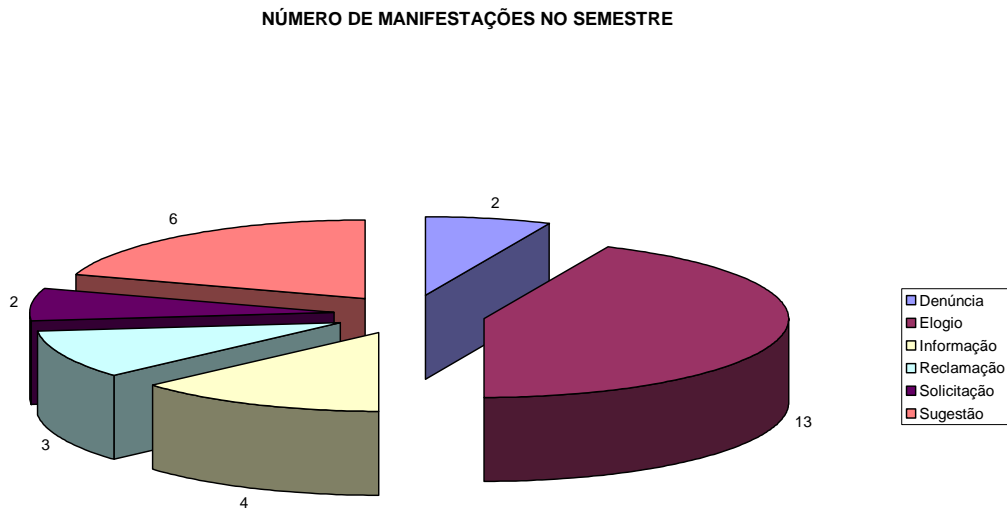
Os resultados estão demonstrados através de gráficos com números absolutos no que se refere à natureza das manifestações. Quanto à resolatividade e pesquisa de satisfação, apresentamos dados percentuais. Todos os dados aqui descritos darão visão dos pontos a serem trabalhados e do grau de satisfação dos cidadãos-usuários.

## Gráfico 1



Percebe-se que a participação do usuário interno está muito próxima do externo, o que demonstra uma maior conscientização da importância da ouvidoria como canal na busca de melhoria dos processos administrativos internos, visando a qualidade dos serviços prestados.

## Gráfico 2



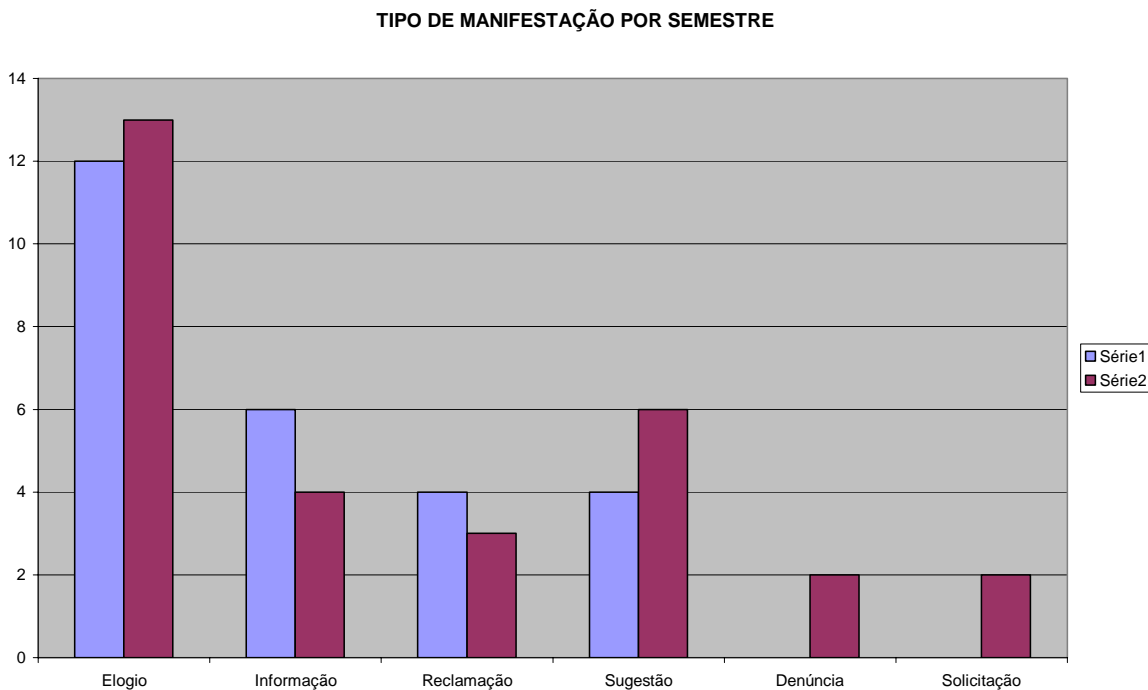
Através do Gráfico dois, podemos visualizar que as manifestações predominantes neste semestre foram os elogios. Esses elogios quase sempre são dirigidos à biblioteca e mapoteca que são áreas que trabalham com o público externo.

As outras manifestações trabalhadas foram: denúncia, informação, reclamação, solicitação e sugestão. Os teores das mesmas estão no anexo a este relatório. Os setores consultados foram: DDEL, CGES, GEIN e OUVIDORIA.

A manifestação de nº 15060 de 03/07/2008 – ELOGIO refere-se a TESTE.

Tivemos 35 manifestações registradas das quais 05 foram canceladas: 14817 de 02/07/08 (Teste); 58286 de 23/09 (Cristiane Mesquita); 63799 de 03/11/08 e 64331 de 06/11/08(ambas do Sr. José Roberto) e 66677 de 27/11/08 (Paulo Borba Filho). Quatro destas manifestações foram canceladas por problemas no sistema.

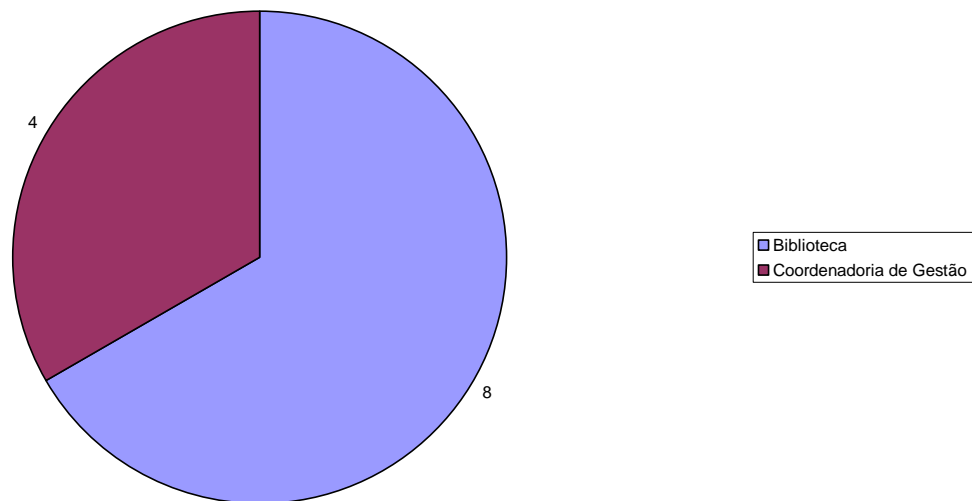
### Gráfico 3



Conforme demonstrado no gráfico três, tivemos um aumento em dois tipos de manifestações: elogio e sugestão. A maioria das sugestões foram efetuadas pelos servidores, o que denota consciência da importância de sua participação no processo de mudança.

**Gráfico 4**

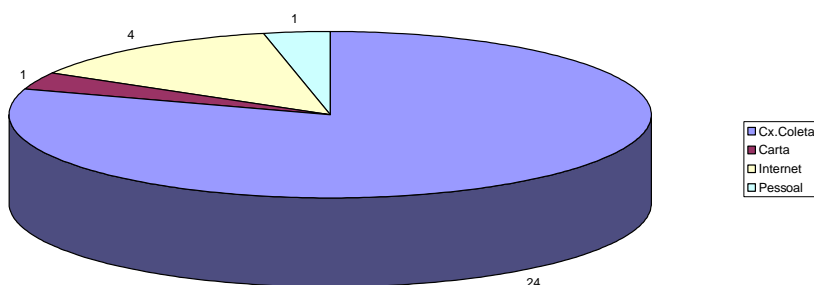
**NÚMERO DE ELOGIOS POR UNIDADE ORGANIZACIONAL**



Conforme o gráfico quatro, os **ELOGIOS** estão assim distribuídos: **04** para a **Coordenadoria de Gestão-CGES**, parabenizando a Agência e a SEPLAG pela grande festa junina e **08** para a **Biblioteca**, onde foram destacados os seguintes pontos: atendimento rápido; competente no atendimento da demanda; comportamento profissional de alto nível; elogio ao material disponível ao público e a toda equipe da Biblioteca.

**Gráfico 5**

**FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES**



O gráfico cinco mostra que os meios mais procurados para entrada das manifestações foram a internet e caixas de coleta. Essas são as formas de entrada das manifestações que permitem aos usuários maior espontaneidade e o anonimato.

A seguir apresentamos as tabelas dos dois semestres de 2008, com o quantitativo das manifestações por natureza de classificação.

**OUVIDORIA - AGÊNCIA CONDEPE/FIDEM  
RELATÓRIO SEMESTRAL/2008  
QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DE CLASSIFICAÇÃO - CONDIÇÃO DO ATENDIMENTO**

MESES	NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO				RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	CONDIÇÃO DO ATENDIMENTO	
	CRÍTICA	DENÚNCIA	ELOGIO	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES				EM PENDÊNCIA	CONCLUÍDA
JANEIRO			1	3	1		5		5
FEVEREIRO			1	1			2		2
MARÇO			4		1	1	6		6
ABRIL			3				3		3
MAIO			2	2	1	2	7		7
JUNHO			1		1	1	3		3
TOTAL	0		12	6	4	4	26	0	26

NOTAS: 1. Quanto à qualidade do tratamento das manifestações:

1.1. todos os autores das manifestações, que se identificaram, tiveram retorno parcial e final; Meios de entrada das manifestações: Cx.de Sugestão = 16; Internet = 4; Pessoalmente = 1 e Telefone = 2

3. 03 (três) manifestações foram canceladas: 492, 851 e 7783

**OUVIDORIA - AGÊNCIA CONDEPE/FIDEM  
RELATÓRIO SEMESTRAL/2008  
QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DE CLASSIFICAÇÃO – CONDIÇÃO DO ATENDIMENTO**

MESES	NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO				SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	CONDIÇÃO DO ATENDIMENTO	
	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORM	RECLAMAÇÃO				EM PENDÊNCIA	CONCLUÍDA
JULHO	0	6	1	0	0	0	7		
AGOSTO	0	1	0	1	0	1	3		
SETEMBRO	1	2	2	1	0	2	8		
OUTUBRO	0	1	0	0	0	0	1		
NOVEMBRO	1	3	0	0	2	1	7		
DESEMBRO	0	0	1	1	0	2	4		
TOTAL	2	13	4	3	2	6	30	2	28

OBS: As duas manifestações pendentes são as de nº 2008/68137 e 2008/68421 enviadas a CGES 15 e 17/12/2008

Quanto à resolutividade das manifestações está apresentando 16,67% para abertas fora do prazo; 30,00% concluídas fora do prazo e 53,33% concluídas no prazo.

Os usuários da Ouvidoria foram 60% de amigos e 40,00% órgãos do governo.

Quanto ao grau de satisfação referente à qualidade da resposta recebida, 20% disseram ser parcialmente satisfatória e 80% satisfatória.

A respeito do papel da Ouvidoria 40,00% achou importante e 60,00% muito importante.

Em relação à eficiência da Ouvidoria ao tempo para obtenção da resposta 20,00% achou demorado e 80,00% normal.

Quanto à reutilização da Ouvidoria 100% disseram que sim.

Como ponto forte da instituição, destaco o compromisso com a qualidade da prestação de serviço.]

Essa pesquisa de satisfação com o usuário para avaliar o atendimento das Ouvidorias, teve início no dia 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 ocorre quinzenalmente, o **Plano de ação sobre as respostas das Ouvidorias**, o qual está sendo elaborado pela Ouvidoria do Estado, sendo subsidiado pelas Ouvidorias”. “Nesse relatório deverá conter as proposições de ações de melhoria e pontos fortes”.

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

**ANEXO 1** - Teor de todas as manifestações registradas e as respostas dos executores.

**ANEXO 2** - Relatório das proposições de melhorias feitas por esta ouvidoria, cumprindo uma determinação do excelentíssimo Governador do Estado Dr. Eduardo Campos.

**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**