

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

PERÍODO: Julho a Dezembro de 2017

Diretor-Presidente: Bruno de Moraes Lisboa

EQUIPE: Albanita Juvêncio Gomes

Sandra de A. Santos Neves

Dezembro/2017

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 31/12/2017.

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.

A predominância neste semestre foi de elogios com um número absoluto de 09 (nove) correspondendo a 36% . As outras manifestações foram 07 (sete) de pedidos de informações, 03 (três) reclamações, 03 (três) solicitações, 02 (duas) denúncias e 01 (uma) sugestão; totalizando 25 manifestações recebidas.

Figura 1



Todos os elogios foram dirigidos a Mapoteca e, em um deles fazendo referência a Tesouraria pelo excelente atendimento.

Destaque dos elogios:

- “Atendimento muito bom, todos os funcionários bastante educados, atenciosos e eficientes. Local público que melhor fui atendido.”
- “Atendimento muito bom e rápido.”
- “Excelente atendimento do funcionário Rogério Santana e Adilson Brito, estagiário da Unidade de Suporte de Informática.”
- “Gostaria de manifestar elogios ao senhor Adilson Ferreira da Silva, por sua presteza e espírito de colaboração.”
- “Quero deixar o meu elogio pela atenção e eficiência que os funcionários nos atenderam, estão todos de parabéns, principalmente os servidores Ascensão e Arthur.”
- “Grato pelo atendimento polido e claro, com eficiência e rapidez dos integrantes da instituição.”
- Ótimo atendimento. Muito bom mesmo. Todos ajudaram da melhor forma.”

- “Parabéns pelo ótimo atendimento dos funcionários Carlos, Ascensão, Henrique e Arthur.”

- “Ótimo atendimento, sem qualquer reclamação. Setores de atendimento Mapoteca e Tesouraria, todos muito prestativos e eficientes. Servidores Henrique, Ascensão e Carlos.”

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 no universo de 25 (vinte e cinco) manifestações, 20 (vinte) foram concluídas no prazo com um percentual de 80% e apenas 04 (quatro) com um percentual de 16% fora do prazo. O ideal seria não termos manifestações concluídas fora do prazo. Quanto a manifestação aberta no prazo se refere a de nº 201792327 de 18/12/2017 com vencimento em 07/01/2018.

Figura 2



Na figura 3, descrevemos os atendimentos por área demandada. Das 25 (vinte e cinco) manifestações recebidas 11 (onze) foram respondidas pela Ouvidoria, sendo 09 (nove) referentes a elogios, aos quais a Ouvidoria faculta 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.** As outras manifestações foram repassadas as respostas pelas diretorias competentes e a Ouvidoria as encaminhou aos respectivos demandantes. As manifestações foram as seguintes: a de nº 201753849 de 17/07/17 concluída em 19/07/17. A Ouvidoria concluiu a manifestação, informando ao cidadão os dados que a Agência Condepe/Fidem tinha em relação ao que foi solicitado, mas por se tratar de um pedido de acesso à Informação, ele deveria preencher o devido formulário disponível no site da Ouvidoria Geral do Estado. A outra manifestação foi a de nº 201775475 de 16/10/17 concluída em 06/11/17. A Ouvidoria enviou a

retificação da resposta enviada pelo gestor da Diretoria de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas, através de e-mail.

As outras áreas demandadas foram: Diretoria Executiva de Apoio à Gestão Regional e Metropolitana – DEAG; Diretoria de Sistematização e Disseminação de Informações – DSDI; Diretoria de Estudos, Pesquisas e Estatística – DEPE; Assessoria da Presidência; e Autoridade Administrativa.

Figura 3



Na figura 4, destacamos que os meios mais utilizados pelos cidadãos-usuários foram: Internet com 12 (doze); caixa de sugestão com 9 (nove); e e-mail com 4 (quatro).

Figura 4



Na figura 5, informamos que dos 25 (vinte e cinco) usuários de nossos serviços, apenas 12 (doze) informaram os municípios de residência dos mesmos.

Figura 5



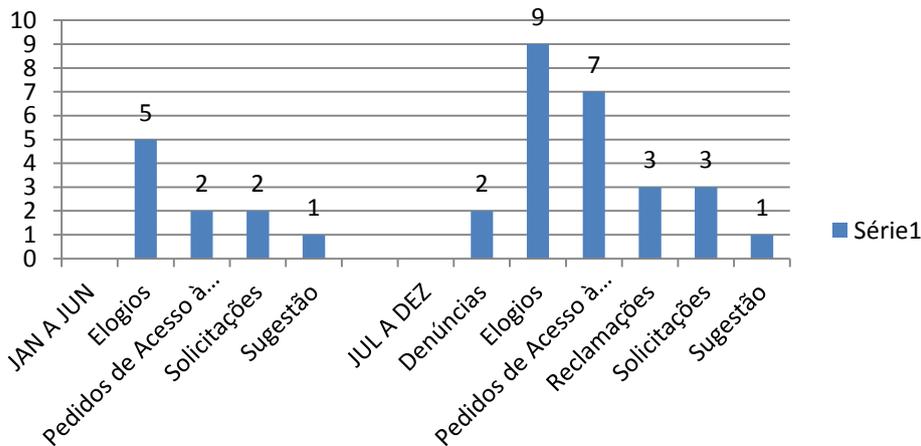
Recebemos nesse período 02 (duas) manifestações, cujo os assuntos demandados não era de nossa pertinência e, os enviamos para os devidos órgãos, conforme destacamos na figura abaixo.

Figura 6



Apresentamos a seguir, o gráfico por natureza das manifestações recebidas nos dois semestres de 2017. Percebemos que o volume maior de demandas recebidas foi de elogios, seguidos de pedidos de acesso à informação. O total de demandas recebidas no ano de 2017 foi de 35 (trinta e cinco).

COMPARATIVO DA NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES NOS DOIS SEMESTRES DE 2017



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

- Servidor Público do Estado de PE = 1 (33,33%)
- Cidadão Usuário = 2 (66,67%)

2) Estatística de Origem de Informação à Respeito da Ouvidoria

- Internet = 3 (100%)

3) Estatística de Satisfação do Manifestante

- Satisfatória = 1 (33,33%)
- Insatisfatória = 2 (66,67%)

4) Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria

- Importante = 1 (33,33%)
- Muito Importante = 2 (66,67%)

5) Estatística de Eficiência da Ouvidoria

- Normal = 3 (100%)

6) Estatística de Reutilização da Ouvidoria

- SIM = 3 (100%)

A pesquisa de satisfação com o usuário para avaliar o atendimento das Ouvidorias, teve início em 26/06/2008 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, destacamos que a predominância neste semestre foi de elogios, os quais foram dirigidos a funcionários da casa e a Mapoteca, pelo excelente atendimento prestado.

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