



AGÊNCIA ESTADUAL DE  
PLANEJAMENTO E  
PESQUISAS DE PERNAMBUCO



## **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

**EQUIPE:**  
**Albanita Juvêncio Gomes**  
**Sônia Ryman**

**Recife, Dezembro de 2009**

## **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 31/12/2009.

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**

Constatamos no término deste semestre uma maior participação do cidadão-usuário, denotando a tomada de consciência quanto à importância da Ouvidoria como um canal de defesa de seus direitos, estimulando o exercício da cidadania.

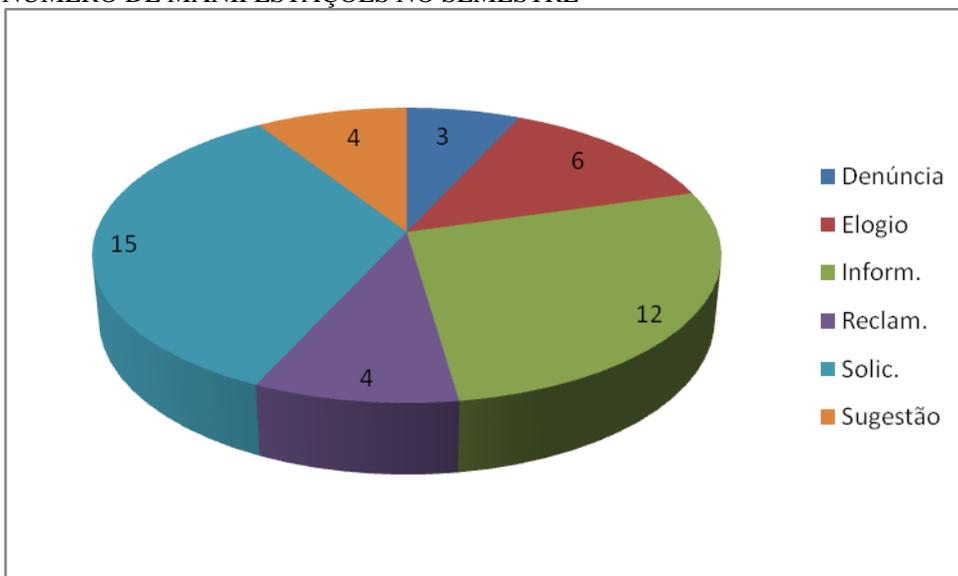
Ressaltamos que o papel da Ouvidoria não se restringe a receber denúncias e reclamações, vai muito além pois visa não só ser um canal entre os cidadãos, usuários e servidores perante o gestor da instituição para resoluções de problemas e questões apresentadas, e sim, contribuir efetivamente na construção da excelência de gestão.

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 e tabelas com os números absolutos e percentuais. Quanto à resolutividade 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.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES NO SEMESTRE



As manifestações trabalhadas neste período foram: denúncia(3), elogio(6), informação(12), reclamação (4), solicitação(15) e sugestão(4), totalizando 44 (quarenta e quatro) manifestações.

Através do gráfico acima, podemos visualizar que as manifestações predominantes neste semestre foram referentes a solicitações, seguidas de pedidos de informações.

Os elogios quase sempre são dirigidos à biblioteca e mapoteca que são áreas que trabalham com o público externo.

Os pontos destacados nos ELOGIOS foram:

- Elogios aos atendimentos dos serviços da Agência;

- Excelente acervo, bem conservado e estruturado; Excelente atendimento por parte dos funcionários desta instituição (Biblioteca);
- Excelente atendimento do servidor Carlão e sua equipe (Mapoteca);
- Excelente atendimento prestado pela Sra. Clarisse (Biblioteca);
- Ótimo atendimento e acervo bibliográfico em bom estado de conservação.

Os teores de todas as manifestações trabalhadas neste semestre estão no anexo a este relatório.

Nesta tabela apresentamos a quantidade de manifestações em números absolutos e em percentuais.

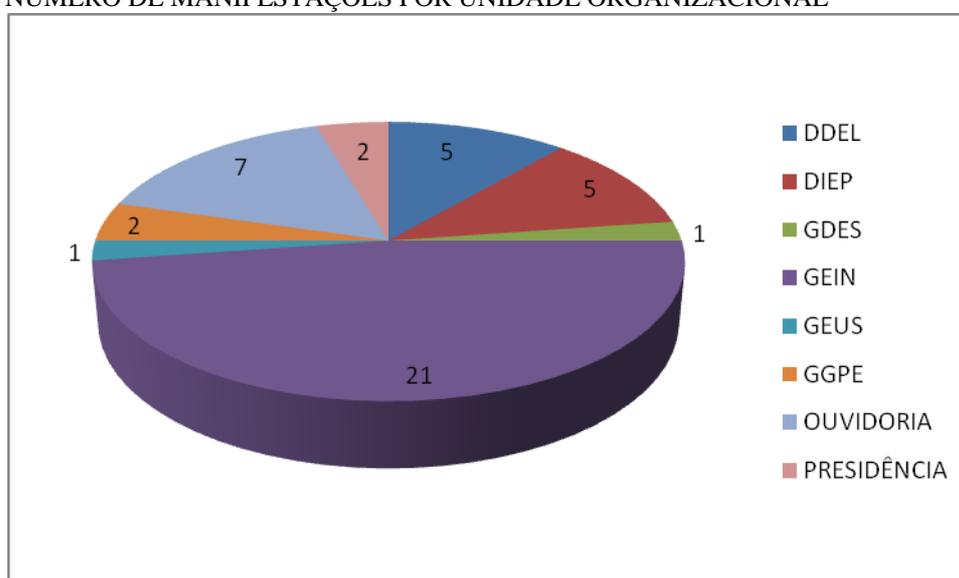
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	03	6,82%
Elogio	06	13,64%
Informação	12	27,27%
Reclamação	04	9,09%
Solicitação	15	34,09%
Sugestão	04	9,09%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	

As unidades consultadas neste período estão a seguir distribuídas quantitativamente:

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE MANIFESTAÇÃO
Gerência de Informações	21
Ouvidoria	07
Diretoria de Planejamento Local	05
Gerência de Estudos e Pesquisas	05
Presidência	02
Gestão de Pessoas	01
Gerência de Uso e Ocupação do Solo	01
Gerência de Articulação p/o Desenvolvimento Metropolitano-DMET/GDES	01
Unidade de Gestão de Pessoas	01
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

Conforme observamos no quadro anterior a área mais consultada pelo público externo foi a Gerência de Informações, devido abranger as áreas de Mapoteca e Biblioteca, além de gerenciar o Sistema Base de Dados do Estado-BDE, constituído de dados socioeconômicos sobre o Estado de Pernambuco e seus municípios.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE ORGANIZACIONAL

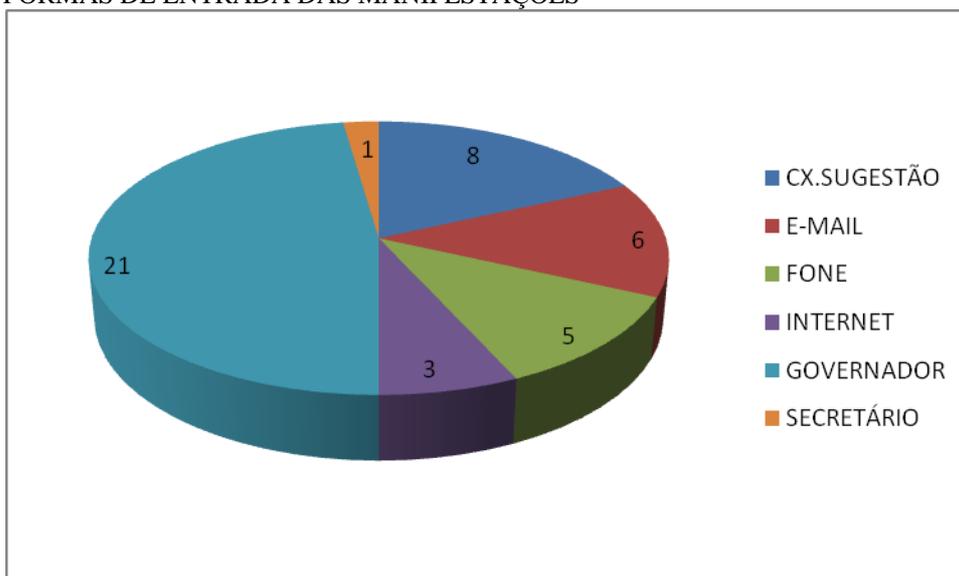


No gráfico acima visualizamos o número de manifestações por unidade organizacional, onde evidenciamos a GEIN com 21 seguida da Ouvidoria com 07 manifestações.

Na tabela abaixo estão descritas as origens das manifestações em valores absolutos e percentuais.

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Fale com o Governador	21	45,65%
Caixa de Sugestão	08	17,39%
E-mail	06	13,04%
Fone	05	10,87%
Internet	03	6,52%
Fale com o Secretário	01	2,17%
TOTAL	44	100%

#### FORMAS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES



Quanto às formas de entrada das manifestações houve maior demanda em Fale com o Governador com (21), seguida de Caixa de Sugestão com (08), E-mail(6), Fone(5), Internet(3) e Fale com o Secretário(1).



AGÊNCIA ESTADUAL DE  
PLANEJAMENTO E  
PESQUISAS DE PERNAMBUCO



A seguir apresentamos as tabelas dos dois semestres de 2009, com o quantitativo das manifestações por natureza de classificação.

OUVIDORIA - AGÊNCIA CONDEPE/FIDEM  
RELATÓRIO SEMESTRAL/2009

QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DE CLASSIFICAÇÃO - CONDIÇÃO DO ATENDIMENTO

MESES	NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO			RECLAM	SOLICIT.	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	CONDIÇÃO DO ATENDIMENTO	
	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORM				EM PENDÊNCIA	CONCLUÍDA
JAN			1			1		1
FEV			7		2	9		9
MAR			3		2	5		5
ABR			1		2	3		3
MAI		2	0		3	5		5
JUN								
TOTAL)		2	12	0	9	23	0	23

OUVIDORIA - AGÊNCIA CONDEPE/FIDEM  
RELATÓRIO SEMESTRAL/2009

QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DE CLASSIFICAÇÃO - CONDIÇÃO DO ATENDIMENTO

MESES	NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO				SOLICIT	SUGESTÃO	TOTAL DE MANIFEST	CONDIÇÃO DO ATENDIMENTO	
	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORM	RECLAMAÇÃO				EM PEND	CONCLUÍDA
JUL	1		3		1		5	0	5
AGO	1	1	2				4	0	4
SET	0	1	2		2	3	8	0	8
OUT	1	1	1		6	1	10	0	10
NOV	0	1	3		2	4	10	0	10
DEZ	0	2	1		2	2	7	0	7
TOTAL	3	6	12		4	15	44	0	44

Em relação ao semestre passado tivemos um aumento nas demandas de solicitações e pedidos de informações

O ponto relevante a ser trabalhado será a tomada de consciência por parte dos gestores, quanto ao prazo de resposta estabelecido na Instrução de Serviço N° 01/2006 de 12/06/2006, evitando assim que as manifestações sejam concluídas fora do prazo e a insatisfação do cidadão-usuário.

Quanto à resolutividade das manifestações está apresentando 22,73% para manifestações concluídas fora do prazo e 77,27 para manifestações concluídas no prazo.

Os usuários da Ouvidoria foram 75,00% internet e 25,00% órgãos do governo.

Quanto ao grau de satisfação referente à qualidade da resposta recebida, 25% disseram ser insatisfatória 50% parcialmente satisfatória e 25% satisfatória.

A respeito do papel da Ouvidoria 25,00% achou importante e 75,00% muito importante.

Em relação à eficiência da Ouvidoria ao tempo para obtenção da resposta 25,00% achou demorado, 50,00% normal e 25,00% rápido.

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**