

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 31/12/2010.

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 estatisticamente os dados refletidos nas manifestações realizadas pelos cidadãos-usuários, bem como uma análise e interpretação dos mesmos, permitindo a visualização dos pontos fortes e pontos fracos, dando subsídio para ações contributivas no processo de melhoria.

ANÁLISE E INTERPRETAÇÕES DE DADOS

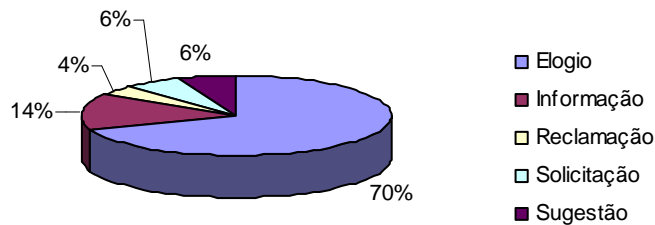
Apresentamos a seguir as análises e interpretações dos dados.

Na figura 1, destacamos que a manifestação predominante foi o elogio com um valor percentual de 70%, 14% foram pedidos de informações, 4% reclamação, 6% solicitação e 6% sugestão. No ano de 2010 tivemos 105 elogios os quais em sua maioria foram dirigidos às áreas da Biblioteca e Mapoteca, pelo público externo que nos visitaram.

A Ouvidoria ressalta que Elogiar é importante, trazendo motivação, pensamentos positivos de “ir além”, aumento do desempenho, melhor convívio social, entre outras benesses.

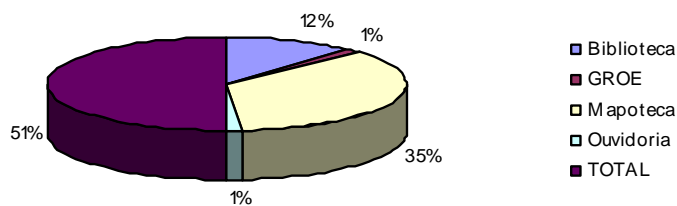
“Elogiar é um processo educativo capaz de transformar qualquer ser humano apático e descrente, em pessoas realizadoras, corajosas, competentes e felizes”.

NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO



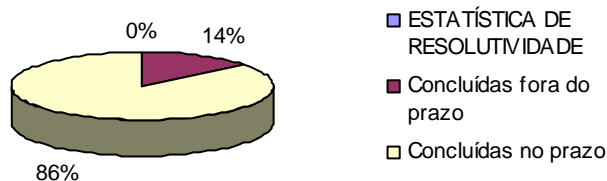
Na figura 2, observamos que as áreas elogiadas foram a Biblioteca, a Gerência de Regulação e Ordenamento Espacial, a Mapoteca e a Ouvidoria pela presteza e excelente atendimento prestado àqueles que os visitam em busca de informações e serviços.

ÁREAS ELOGIADAS NO SEMESTRE



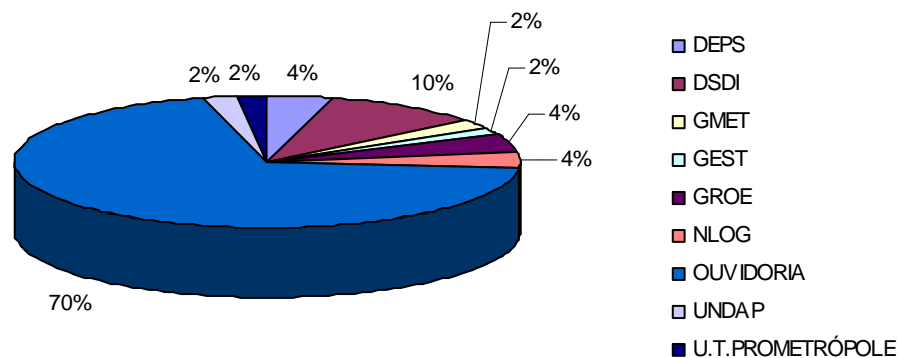
Na figura3, observamos que 86% foram respondidas dentro do prazo estabelecido de oito dias e que 14% foram respondidas fora do prazo. ocorreu por conta da mudança de provedor.

ESTATÍSTICA DE RESOLUTIVIDADE



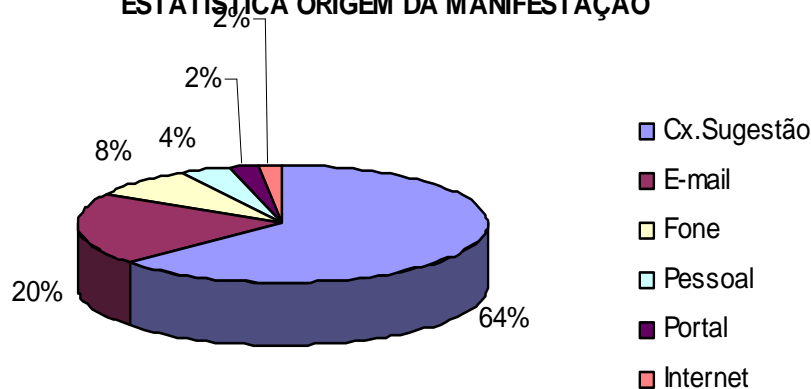
Na figura 4, a área predominante das manifestações foi a Ouvidoria com 70%, pelo fato dos elogios serem concluídos pela mesma através de agradecimento pelo exercício de cidadania. A seguir temos a Diretoria de Sistematização e Disseminação de Informações com 10%. Esta área é a mais demandada, pois absorve dados estatísticos e cartográficos.

ESTATÍSTICA POR ÁREA DEMANDADA



Na figura 5 observamos que a origem da manifestação mais utilizada foi à caixa de sugestão somando 64% das manifestações, seguidas do e-mail com 20%, telefone com 8%, pessoal 4%, portal 2% e internet 2%. Estes dados referem-se aos meios utilizados pelos cidadãos-usuários para manifestarem as suas sugestões, fazer as suas solicitações, elogios e pedidos de informações. A caixa de sugestão é o meio mais utilizado porque as áreas mais demandadas é a Biblioteca e Mapoteca, freqüentadas pelo público externo em busca de informações e solicitações.

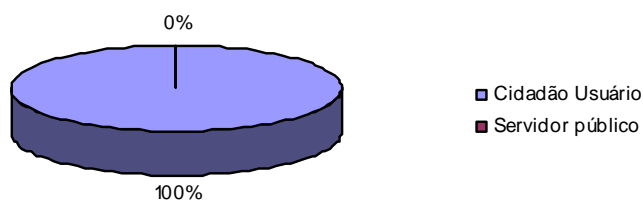
ESTATÍSTICA ORIGEM DA MANIFESTAÇÃO



DADOS PERCENTUAIS QUANTO À PESQUISA DE SATISFAÇÃO

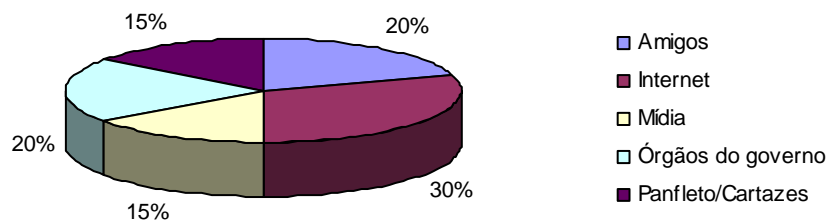
Na figura 6 apresentamos os dados referentes aos públicos usuários da ouvidoria. Observamos que 100% foram cidadãos-usuários.

TIPO DE USUÁRIO DA OUVIDORIA



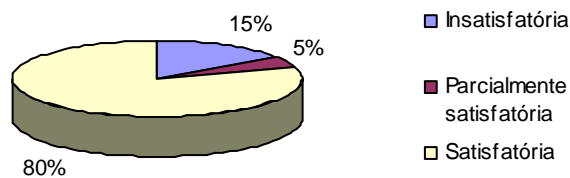
Na figura 7, identificamos a forma pela qual o usuário foi informado dos serviços da Ouvidoria. Observamos que 30% foram através da internet, 20% de amigos, 20% órgãos do governo, 15% mídia (jornais, televisão, rádio), e 15% panfletos/cartazes. Nos dois semestres de 2010 a internet foi o meio pelo qual as pessoas tomaram conhecimento da Ouvidoria, justamente por ser uma rede que ultrapassa fronteiras interligando e conectando pessoas a um número gigante de informações.

ESTATÍSTICA DA ORIGEM DA INFORMAÇÃO



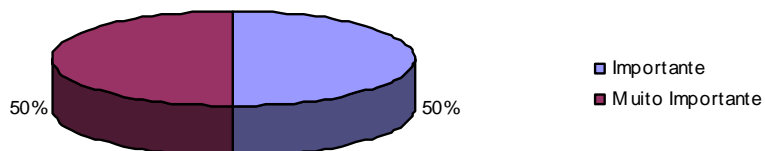
Na figura 8 observamos que o grau de satisfação do manifestante nesse período foi maior, totalizando 80% de satisfação, contra 15% de insatisfatória e 5% de parcialmente satisfatória. Portanto, o grau de satisfação prevalece.

ESTATÍSTICA DA SATISFAÇÃO DO MANIFESTANTE



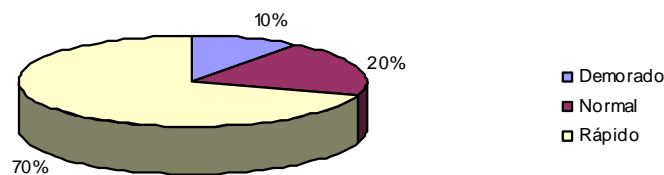
Na figura 9 destacamos que 50% dos manifestantes acharam muito importante, e 50% acharam importante. Evidenciamos, portanto que todos os usuários valorizam o papel da Ouvidoria.

ESTATÍSTICA A RESPEITO DO PAPEL DA OUVIDORIA



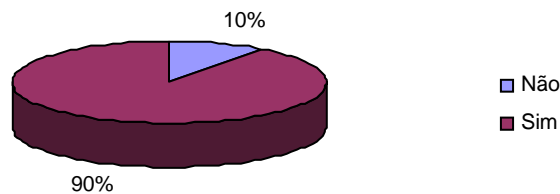
Na figura 10 quanto à eficiência da Ouvidoria nesse período, 70% acharam rápido; 20% acharam normais e 10% acharam demorados. Salientamos que houve um avanço quanto ao prazo de resposta de 13% em relação ao semestre anterior.

ESTATÍSTICA DE EFICIÊNCIA DA OUVIDORIA



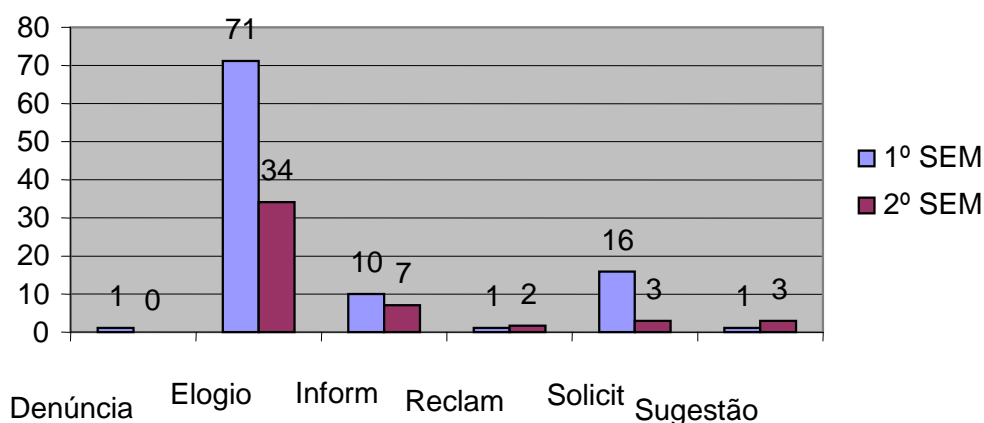
Na figura 11, quanto à reutilização da Ouvidoria, 90% opinaram que sim e 10% opinaram que não. Estes dados revelam que 90% dos usuários caso necessitem voltarão a reutilizar a Ouvidoria.

ESTATÍSTICA DE REUTILIZAÇÃO DA OUVIDORIA



A seguir apresentamos o gráfico comparativo dos dois semestres de 2010, com o quantitativo das manifestações por natureza da classificação. O tipo de manifestação predominante foi o elogio, o que denota a satisfação do público externo com os serviços prestados pela Agência.

MANIFESTAÇÕES 1º E 2º SEMESTRES



Tivemos no primeiro semestre um total de cem manifestações, predominando o elogio com um valor absoluto de 71 (setenta e um) e, no segundo semestre também predominou o elogio somando 34 (trinta e quatro), o que denota que o público externo que procura a Agência Condepe/Fidem em busca de informações e solicitações saem satisfeitos com o nosso atendimento.

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/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”. 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 julho a dezembro de 2010, 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, por conta de problemas na mudança de provedor do e-mail. 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.

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, clicando no link citado comprovando a transparência com que atua a Ouvidoria da Agência Condepe/Fidem.

Ouvidoria Agência Condepe/Fidem
Albanita Gomes