

SEC. DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

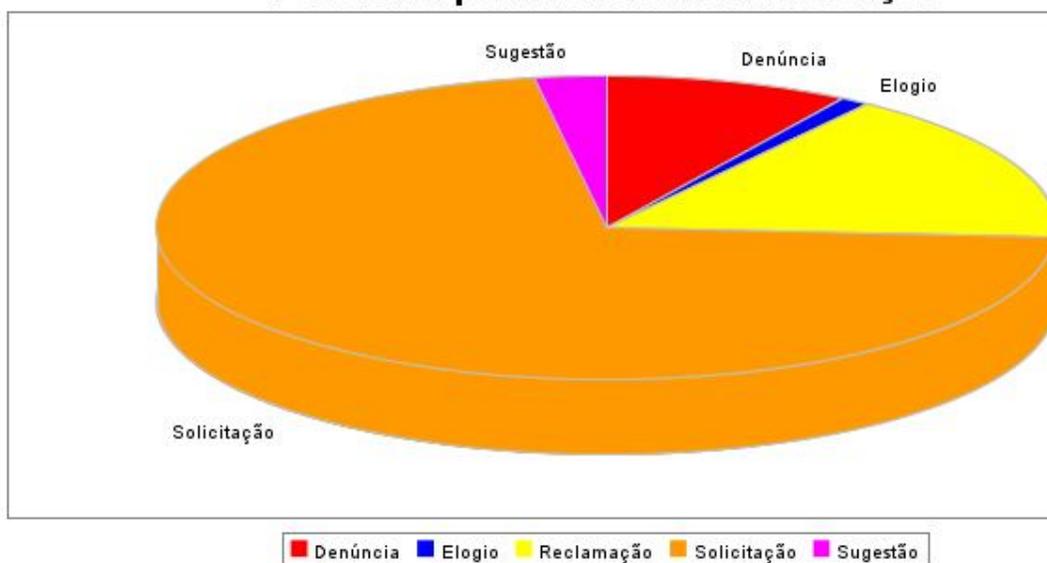
Período de 01/07/2013 a 30/09/2013

1 - Indicadores Gerais

SEC. DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

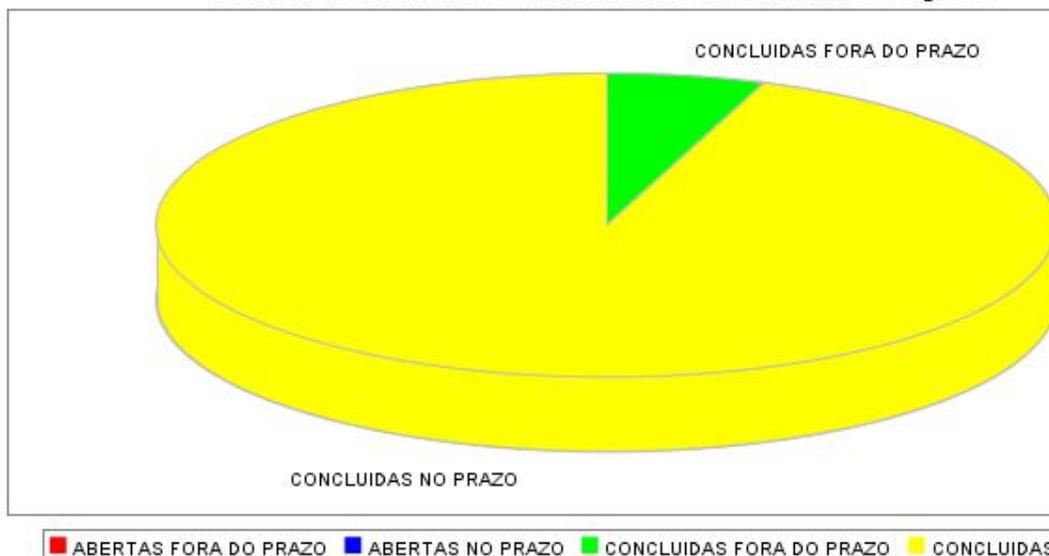
Período de: 01/07/2013 a 30/09/2013

Estatística por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	17	8,81%
Elogio	2	1,04%
Reclamação	31	16,06%
Solicitação	138	71,50%
Sugestão	5	2,59%
Total	193	100%

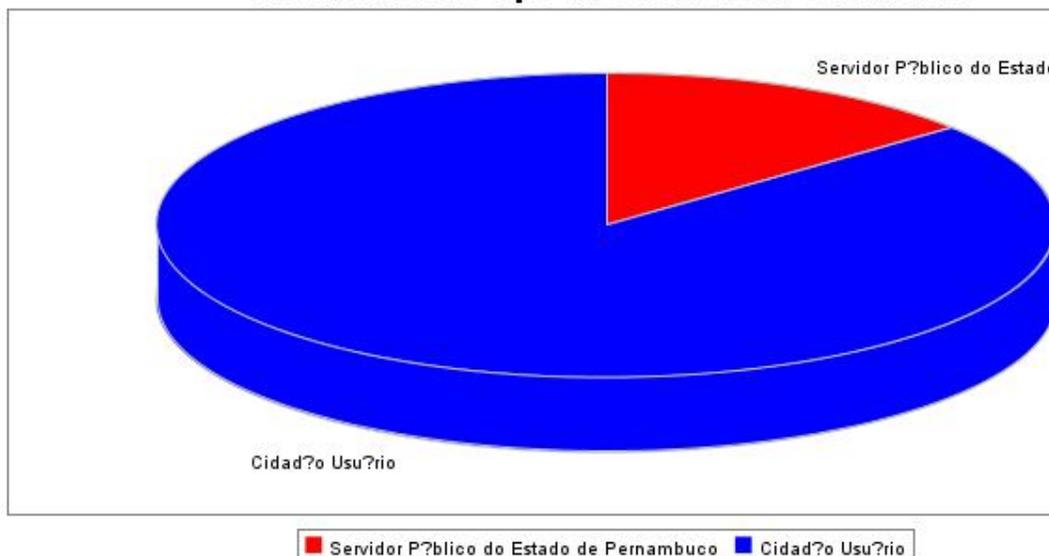
Estatística de Resolutividade das Manifestações



Descrição	Número Absoluto	Percentual
ABERTAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
ABERTAS NO PRAZO	0	0,00%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	11	5,70%
CONCLUÍDAS NO PRAZO	182	94,30%
Total	193	100%

2 - Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



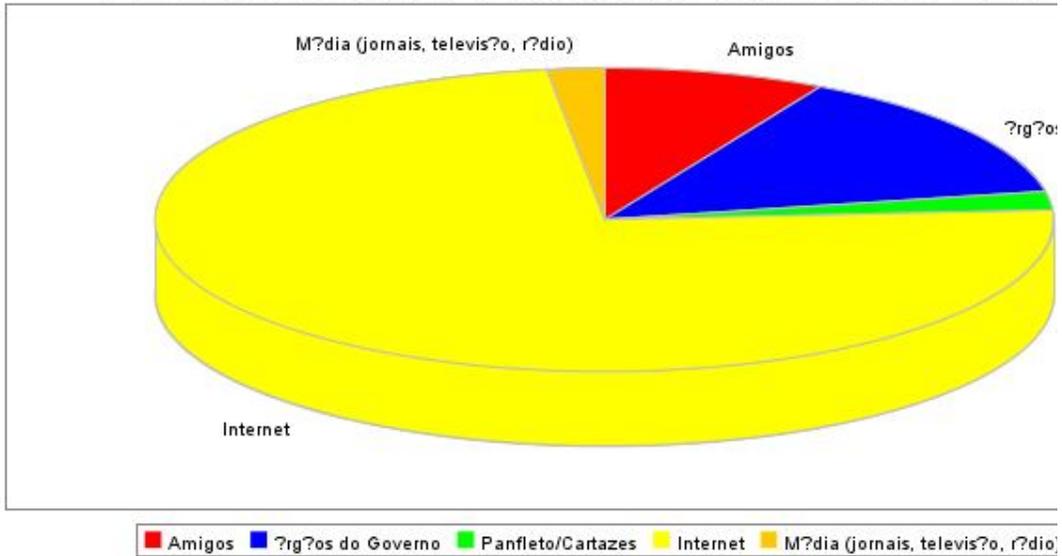
Total de atendimentos no período: 193

Total de atendimentos concluídos: 193

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 50

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	7	14,00
Cidadão Usuário	43	86,00

Estadística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



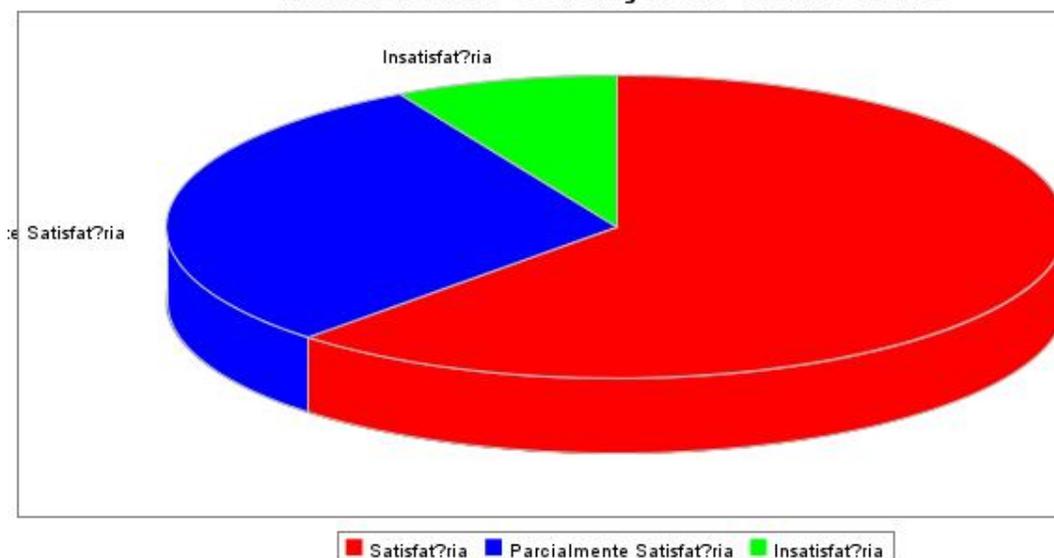
Total de atendimentos no período: 193

Total de atendimentos concluídos: 193

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 50

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	4	8,00%
Amigos do Governo	7	14,00%
Panfleto/Cartazes	1	2,00%
Internet	37	74,00%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	1	2,00%

Estatística de Satisfação do Manifestante



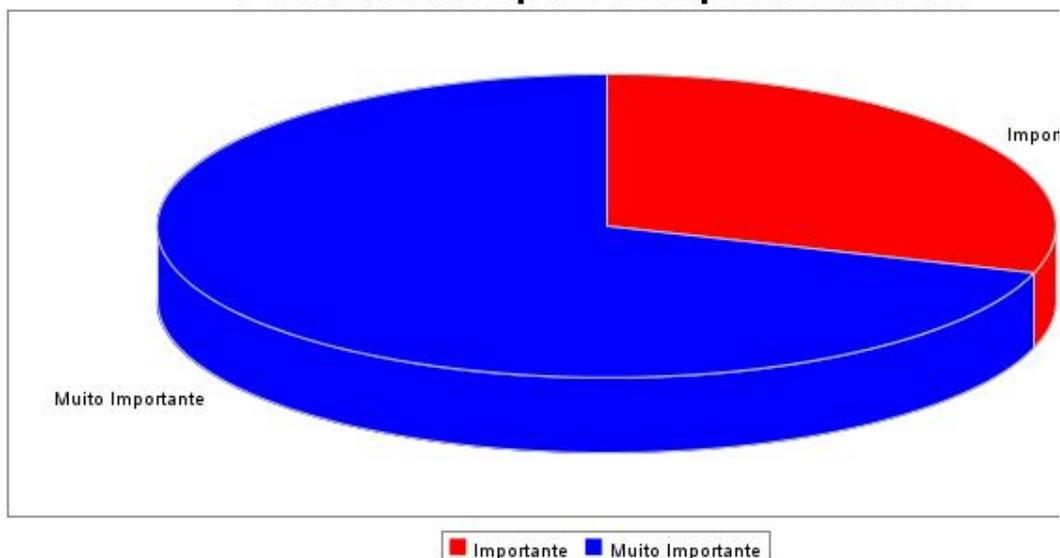
Total de atendimentos no período: 193

Total de atendimentos concluídos: 193

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 50

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfat?ria	31	62,00%
Parcialmente Satisfat?ria	15	30,00%
Insatisfat?ria	4	8,00%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



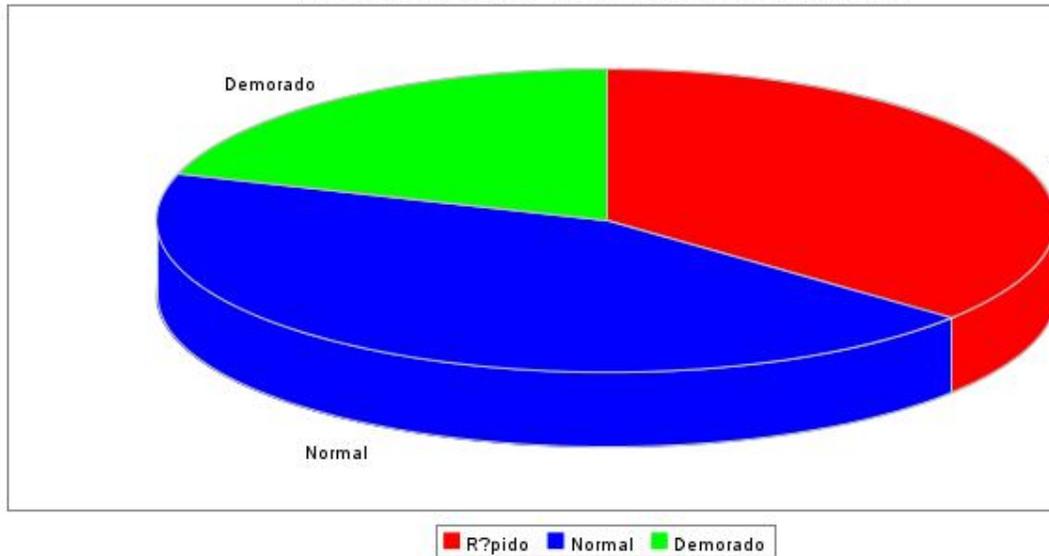
Total de atendimentos no período: 193

Total de atendimentos concluídos: 193

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 50

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Muito Importante	35	70,00%
Importante	15	30,00%

Estadística de Eficiência da Ouvidoria



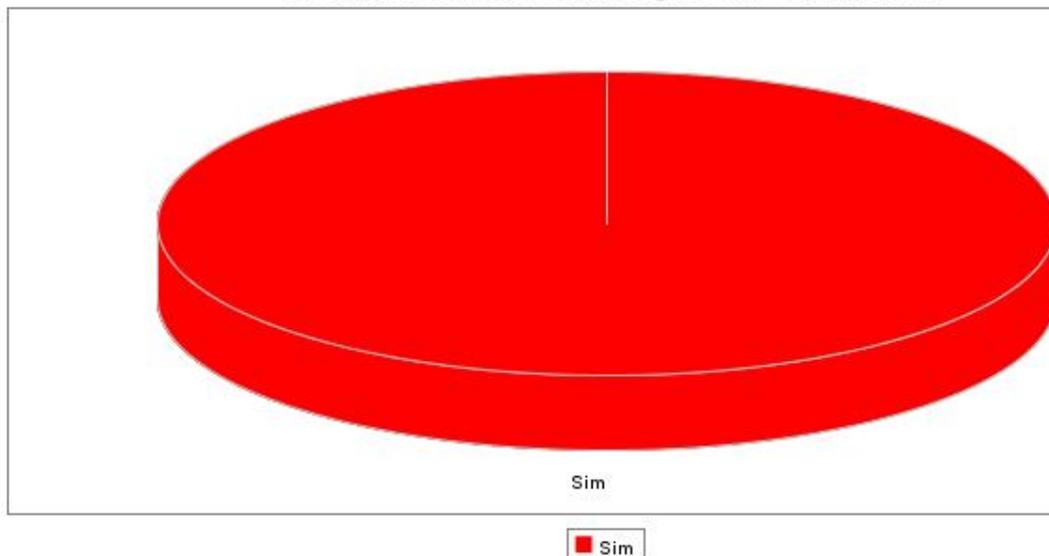
Total de atendimentos no período: 193

Total de atendimentos concluídos: 193

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 50

Descrição	Número Absoluto	Percentual
R?pido	18	36,00%
Normal	22	44,00%
Demorado	10	20,00%

Estadística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 193

Total de atendimentos concluídos: 193

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 50

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	50	100,00%

3 - Proposição de Ações de Melhorias

1. Implantação da Ouvidoria Setorial da Facepe;
2. Criação de identidade visual e elaboração de material de divulgação da Ouvidoria Central da Sectec;
3. Contratação de assistente de Ouvidoria.

3.1 - Pontos Fortes

1. Atuação da Ouvidoria no alerta de erro no sistema eletrônico Programa Universidade para Todos em Pernambuco - PROUPE à Gerência Geral de Ensino Superior e Pesquisa e promovendo a possibilidade de correção do erro, em momento da necessidade de uso dos bolsistas e professores vinculados ao Programa;
2. Atuação da Ouvidoria como apoio na informação na inscrição do Programa Ensino de Ciências Química da Vida - <http://www2.sectec.pe.gov.br/web/sectec/exibir-noticia?groupId=51744&articleId=7491552&templateId=55307>;
3. Participação da Ouvidoria Central da Sectec, em um capítulo sobre o controle social do livro: PROUPE, uma História de Sucesso. Lançado na SBPC - Sociedade Brasileira do Progresso da Ciência em julho/2013 na Universidade Federal de Pernambuco.
4. Atuação da Ouvidoria Sectec dando suporte nas inscrições do Programa Universidade para Todos em Pernambuco;
5. Participação da Ouvidoria Sectec em reunião com a Comissão Avaliadora do PROUPE, visto a procura dos candidatos ao Programa ao serviço da Ouvidoria.

Salvar Ações

powered by Multi Solution

Imprimir... Salvar... Gerar PDF... Voltar...