

Secretaria de
Ciência e Tecnologia



RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA CENTRAL DA SECTEC

JANEIRO/FEVEREIRO/MARÇO/2012

ÍNDICE

Apresentação.....	03
1. Indicadores Gerais.....	04
2. Resultado da pesquisa de satisfação dos usuários/cidadãos a respeito do atendimento da Ouvidoria Central da Sectec.....	06
3. Gráfico do atendimento trimestral por Setor/ assunto.....	10
3.1 Proposições de Ações de Melhoria.....	11
3.2 Pontos Fortes.....	11

APRESENTAÇÃO

Este relatório de atividades da Ouvidoria Central da Secretaria de Ciência e Tecnologia do Estado – Sectec/PE refere-se ao trimestre dos meses de janeiro, fevereiro e março, tendo por finalidade, apresentar os indicadores através de gráficos gerados pelo Sistema G-CON (sistema utilizado pela rede de ouvidorias do Estado), assim como trazer a descrição das 36 manifestações recebidas pelos cidadãos usuários neste período. Estas 36 manifestações são referentes aos serviços prestados através dos programas geridos pela Sectec e a entidade vinculada, Facepe.

Esta Ouvidoria Central recebe ainda as demandas relacionadas à ouvidoria, do Espaço Ciência, Porto Digital, Instituto Tecnológico de Pernambuco - ITEP e Detelpe/TV Pernambuco, exceto o Distrito de Fernando de Noronha e Universidade de Pernambuco - UPE que têm Ouvidoria implantada em seus órgãos.

As manifestações são classificadas por sua natureza como: informação, solicitação, sugestão, denúncia, reclamação e elogio; e dispõe sobre o desempenho dos serviços públicos prestados, pela Sectec e unidades vinculadas. O perfil das manifestações recebidas geralmente por esta Ouvidoria é de natureza informativa.

A ouvidoria pública, como ferramenta de gestão oferece um banco de dados, que aponta as fragilidades e pontos fortes dos serviços no ponto de vista, sobretudo do cidadão-usuário. Para isto apresentamos um indicador que pode ser gerado periodicamente, que agrupa as manifestações por assuntos reincidentes, quantidade e natureza, possibilitando ao gestor identificar as áreas que podem demandar intervenção para melhoria da qualidade dos serviços prestados a sociedade pernambucana.

RELATÓRIO TRIMESTRAL

SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Período de: 01/01/2012 a 31/03/2012

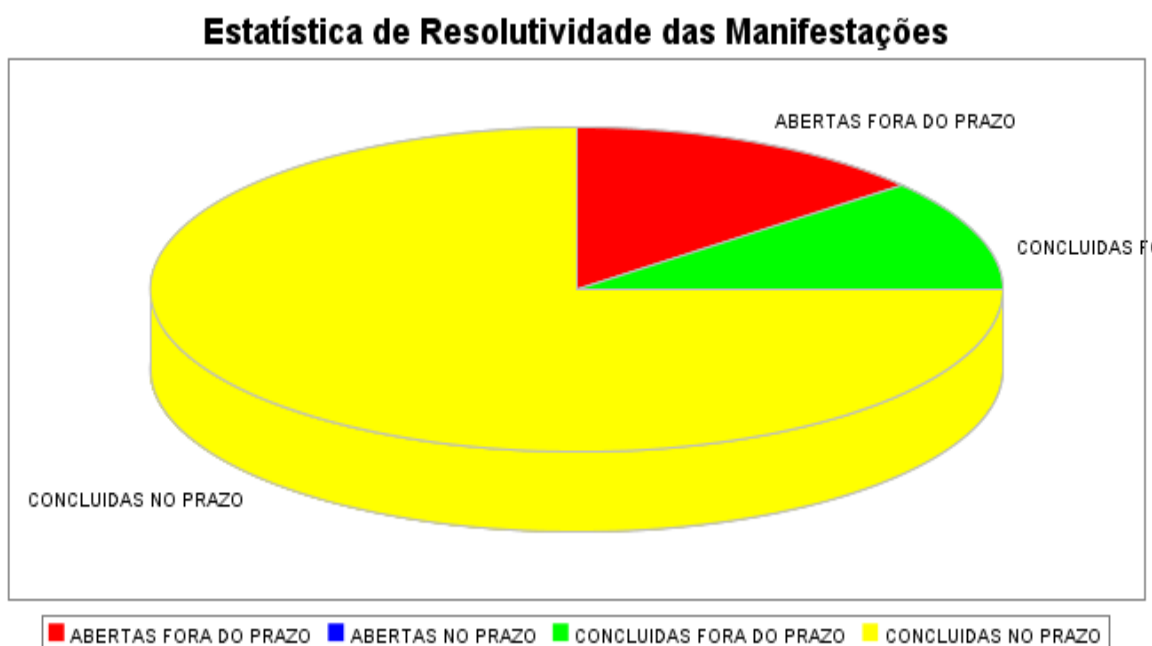
1. INDICADORES GERAIS

Quadro 01



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	1	2,78%
Informação	29	80,56%
Reclamação	4	11,11%
Solicitação	1	2,78%
Sugestão	1	2,78%
Total	36	100%

Quadro 02

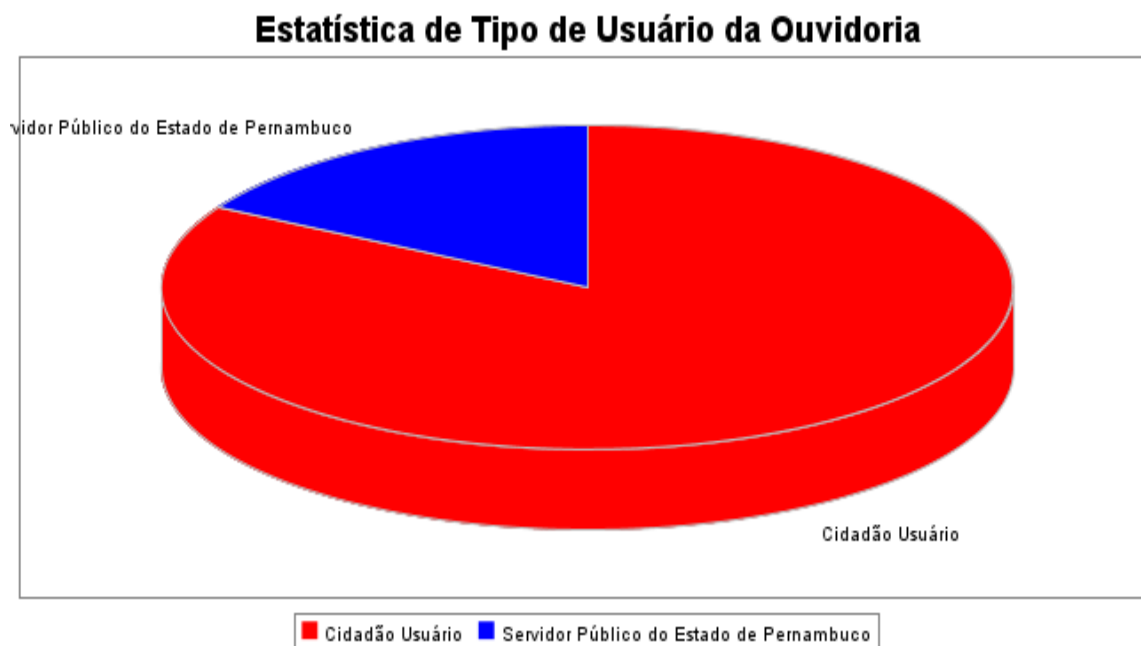


Descrição	Número Absoluto	Percentual
Abertas fora do prazo	5	13,89%
Abertas no prazo	0	0%
Concluídas fora do prazo	4	11,11%
Concluídas no prazo	27	75%
Total	36	100%

* Estes dados são referentes à resposta de abertura da manifestação encaminhada ao gestor responsável pela área/ assunto apresentado, assim como o *feedback* apresentado ao cidadão.

2- RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/CIDADÃOS A RESPEITO DO ATENDIMENTO OUVIDORIA SECTEC

Quadro 03

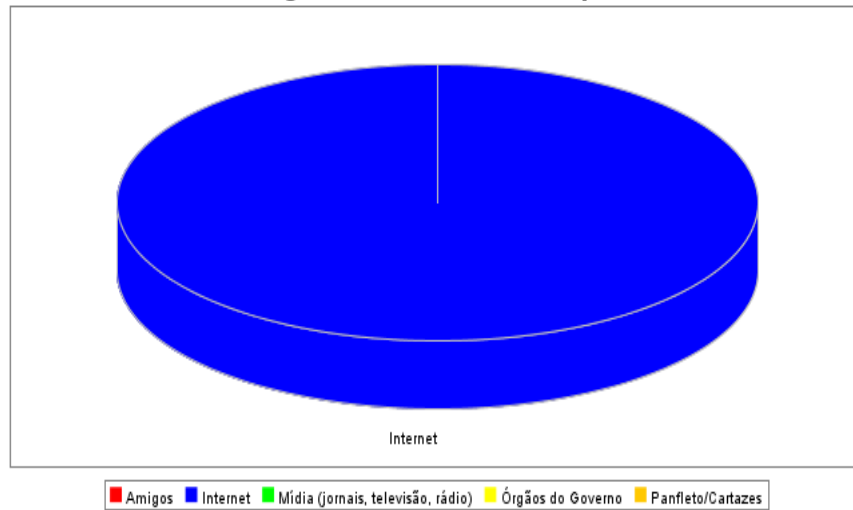


Total de atendimentos no período	36
Total de atendimentos concluídos	31
Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação	6

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	5	83,33%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	1	16,67%

Quadro 04

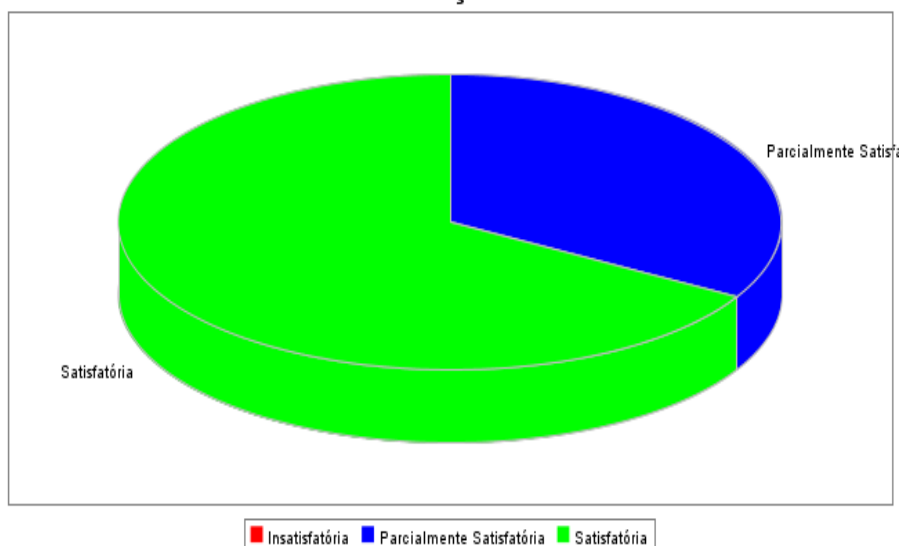
Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	0	0%
Internet	06	100%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	0	0%
Órgãos do Governo	0	0%
Panfleto/Cartazes	0	0%

Quadro 05

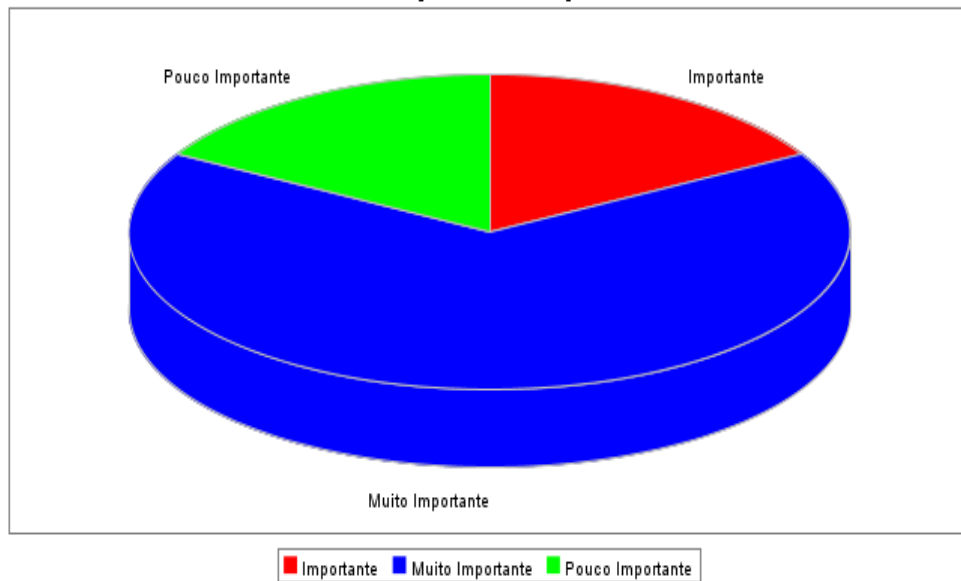
Estatística de Satisfação do Manifestante



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	0	0%
Parcialmente Satisfatória	2	33,33%
Satisfatória	4	66,67%

Quadro 06

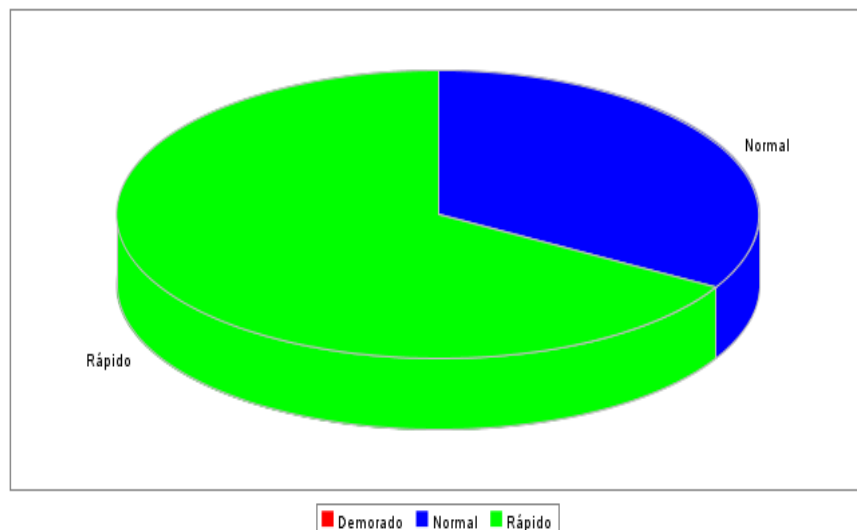
Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	1	16,67%
Muito Importante	4	66,67%
Pouco Importante	1	16,67%

Quadro 07

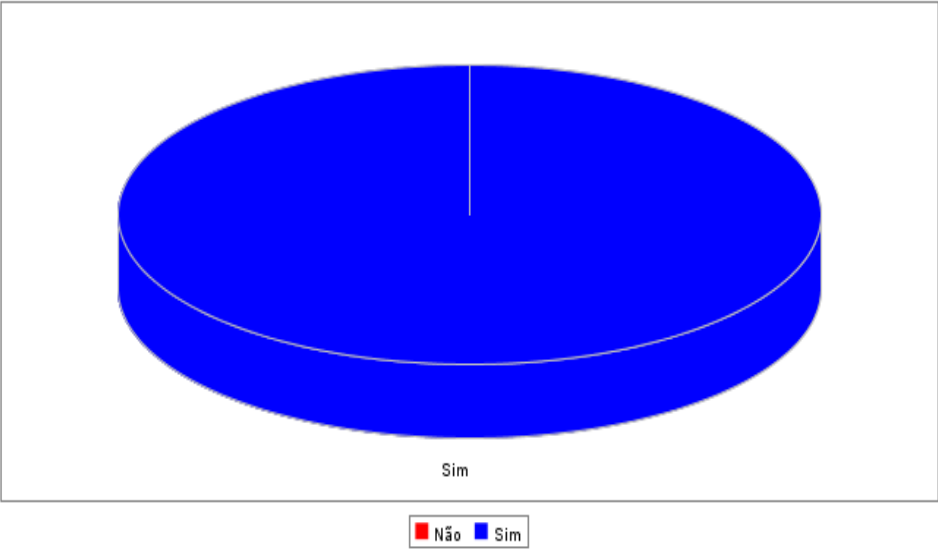
Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	0	0%
Normal	2	33,33%
Rápido	4	66,67%

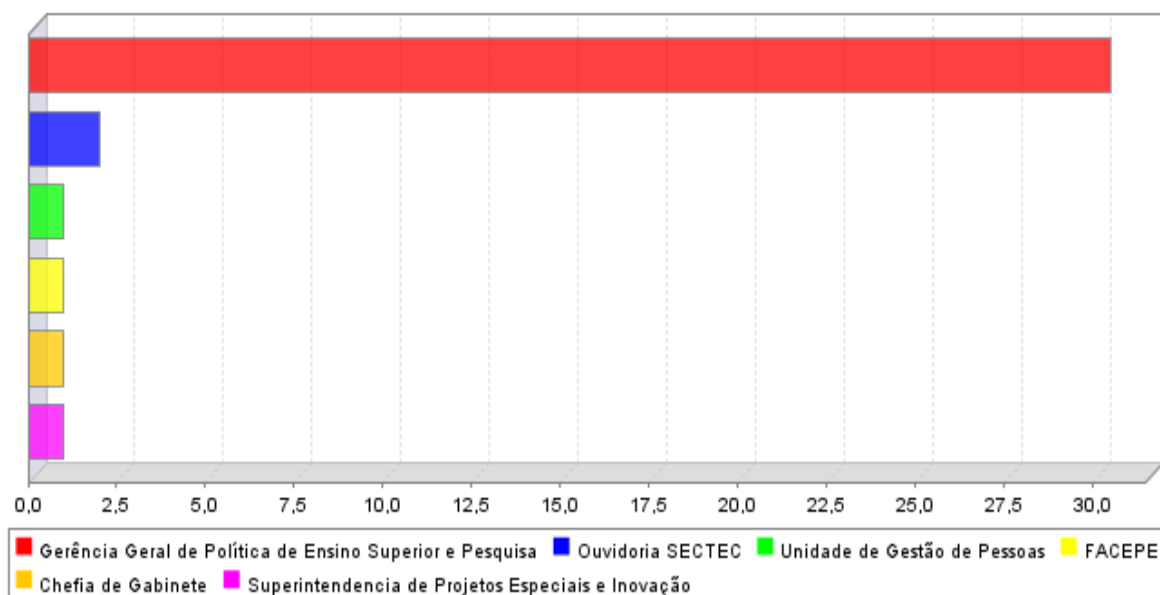
Quadro 08

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	0	0%
Sim	6	100%

3- GRÁFICO DO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR/ ASSUNTO



Setor/assunto	Quantidade
Gerência Geral de Política de Ensino Superior e Pesquisa - PROUPE	30
Ouvidoria Sectec – atribuições	2
Unidade de Gestão de Pessoas – estágio	1
Facepe – bolsas acadêmicas	1
Chefia de Gabinete – servidores	1
Superintendência de Projetos e Inovação – incubadoras	1
Total	36

3.1 Proposições de Ações de Melhoria

3.1.1 Elaboração de material de divulgação (banner, cartaz) da Ouvidoria Central da Secretaria de Ciência e Tecnologia do Estado;

3.1.2 Criação da Ouvidoria Setorial da Facepe;

3.1.3 Apresentação da palestra: O papel da Ouvidoria nos modelos de gestão, aqui na Sectec, com o Secretário Executivo de Desenvolvimento do modelo de gestão da SEPLAG, Drº Mauricio Cruz.

3.2 Pontos Fortes

3.2.1. No processo de inscrições para o PROUPE, a ouvidoria atuou fornecendo informações de acordo com as orientações da COMAV aos candidatos;

3.2.2. As demandas recebidas entre os dias 01/03/2012 a 27/03/2012 relacionadas ao PROUPE, fora item de debate na reunião mensal da COMAV com a finalidade de articular soluções para os problemas locais, promovendo a melhoria continuada e controle social do Programa Universidade para Todos em Pernambuco - PROUPE;

3.2.3. Participação das Ouvidorias do Sistema Sectec (Ouvidoria Central da Sectec, Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco, Ouvidoria Setorial do Hospital Oswaldo Cruz, Ouvidoria Setorial do CISAM e Ouvidoria Setorial do PROCAPE) no evento de comemoração ao Dia do Ouvidor (16 de março), realizado no auditório do Cefospe;

3.2.4. Participação da Ouvidoria Central do Sistema Sectec e Ouvidoria Setorial do PROCAPE na palestra promovida pela Ouvidoria Setorial da

PERPART: “Refletindo o atendimento do usuário interno e externo” com a Ouvidora Geral do Estado.