

Secretaria de
Ciência e Tecnologia



RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA CENTRAL DA SECTEC

Janeiro/Fevereiro/Março/2013

ÍNDICE

Apresentação.....	03
1. <u>Indicadores Gerais</u>	
1.1 Quadro 01 – Estatística por Natureza de Manifestação.....	05
1.2 Quadro 02 – Estatística de resolutividade das Manifestações.....	06
2. Gráfico do atendimento trimestral por Setor.....	07
3. Gráfico do atendimento trimestral por Assunto.....	08
4. <u>Resultado da pesquisa de satisfação dos usuários a respeito do atendimento da Ouvidoria Central da Sectec</u>	
4.1 Quadro 06 – Estatística de Origem de Informação a respeito da Ouvidoria.....	10
4.2 Quadro 07 – Estatística de Satisfação do Manifestante.....	11
4.3 Quadro 08 – Estatística a respeito do Papel da Ouvidoria SECTEC.....	11
4.4 Quadro 09 – Estatística de Eficiência da Ouvidoria SECTEC.....	12
4.5 Quadro 10 – Estatística de reutilização da Ouvidoria SECTEC.....	13
5. Proposições de Ações de Melhoria.....	13
5.1 Pontos Fortes.....	14

APRESENTAÇÃO

O 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 de 2013. Sua finalidade é apresentar os indicadores através de gráficos gerados pelo Sistema G-CON (sistema utilizado pela rede de ouvidorias do Estado de Pernambuco), assim como trazer a descrição das 142 manifestações recebidas pelos cidadãos usuários/servidores neste período. Estas manifestações são referentes aos serviços prestados através dos programas geridos pela Sectec em destaque o Programa Universidade para Todos em Pernambuco – PROUPE, o Espaço Ciência e as entidades vinculadas: Facepe e Porto Digital.

Esta Ouvidoria Central recebe ainda demandas relacionadas ao Instituto Tecnológico de Pernambuco – ITEP e Detelpe/TV Pernambuco, exceto o Distrito de Fernando de Noronha e a Universidade de Pernambuco – UPE que tem Ouvidoria implantada em seus órgãos.

As manifestações são classificadas por sua natureza como: informação, solicitação, sugestão, denúncia, reclamação e elogio. O perfil das manifestações recebidas geralmente por esta Ouvidoria é de natureza informativa, marcando no trimestre passado 58,82% de demandas solicitando informação.

Neste trimestre tivemos uma modificação em função da Lei de Acesso à Informação. A rede de Ouvidores do Estado de Pernambuco junto à Ouvidoria Geral do Estado resolveu denominar a manifestação de natureza “informação” apenas para assuntos estratégicos para a instituição. As demais informações deverão ser classificadas como “solicitação”. Esta resolução definida em reunião de

monitoramento no mês de janeiro/2013 foi levada em consideração em função das exigências previstas na Lei 12.527/12, onde compreendemos que o preenchimento do formulário de Pedido de Acesso à Informação iria burocratizar um serviço “simples” de informação.

Portanto nos meses de janeiro, fevereiro e março, 102 das manifestações foram classificadas como solicitação, marcando 71,83% das manifestações recebidas.

A ouvidoria pública, como ferramenta de gestão oferece um banco de dados, que geralmente aponta as fragilidades dos serviços públicos prestados no ponto de vista, sobretudo do cidadão-usuário. Através dos indicadores, possibilita-se ao gestor identificar as áreas que podem demandar intervenção para melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade pernambucana.

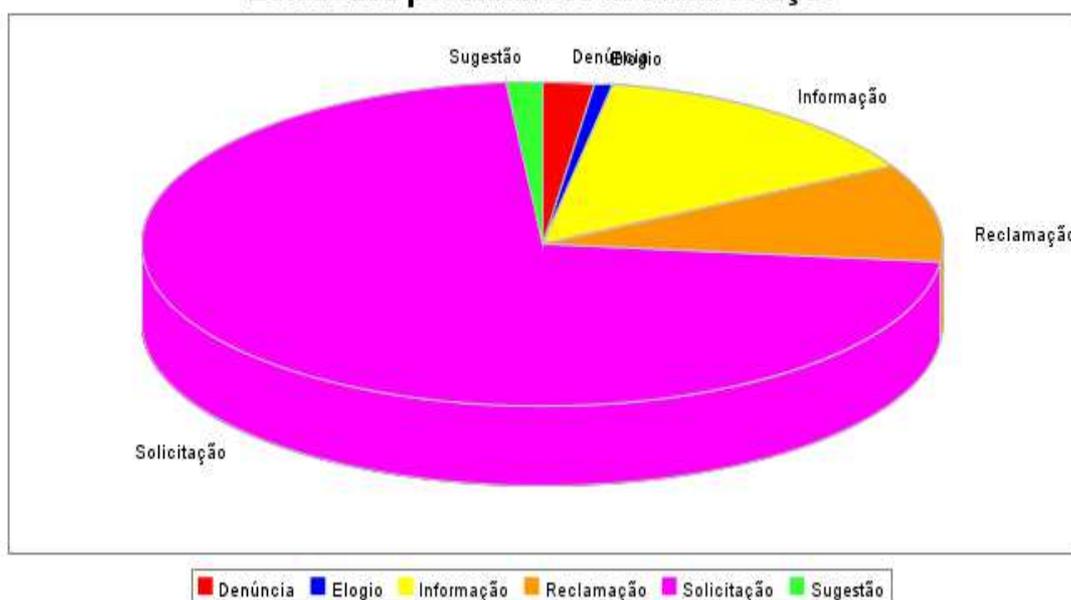
RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA CENTRAL DA SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Período de: 01/01/2013 a 31/03/2013

1. INDICADORES GERAIS

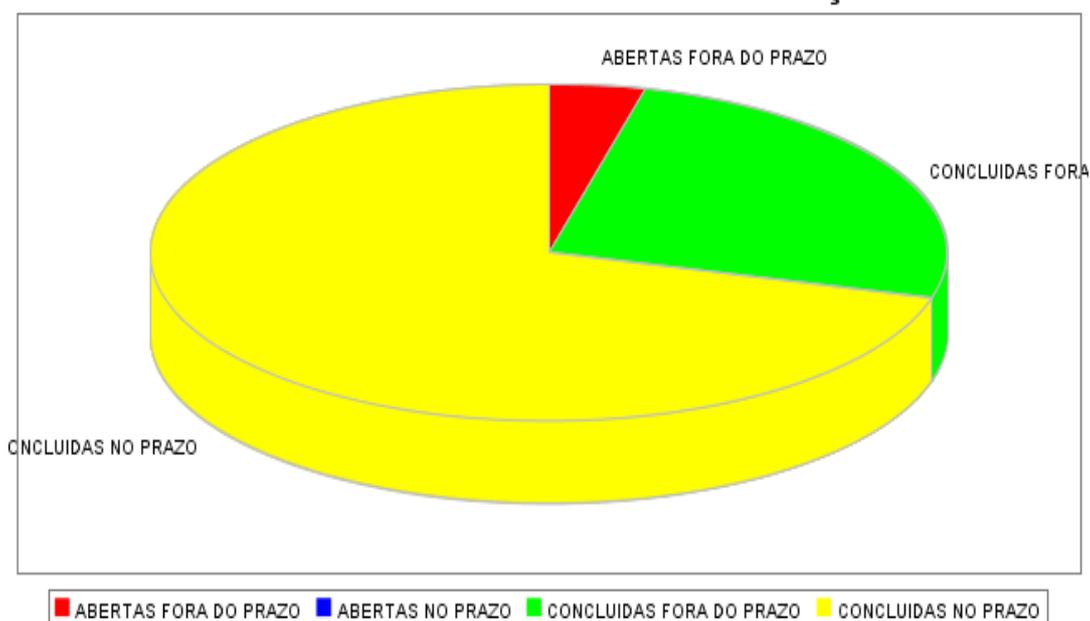
Estatística por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Informação	20	14,08%
Denúncia	3	2,11%
Reclamação	14	9,86%
Solicitação	102	71,83%
Sugestão	2	1,41%
Elogio	1	0,70%
Total	142	100%

Quadro 01/Fonte: Sistema G CON

Estatística de Resolutividade das Manifestações

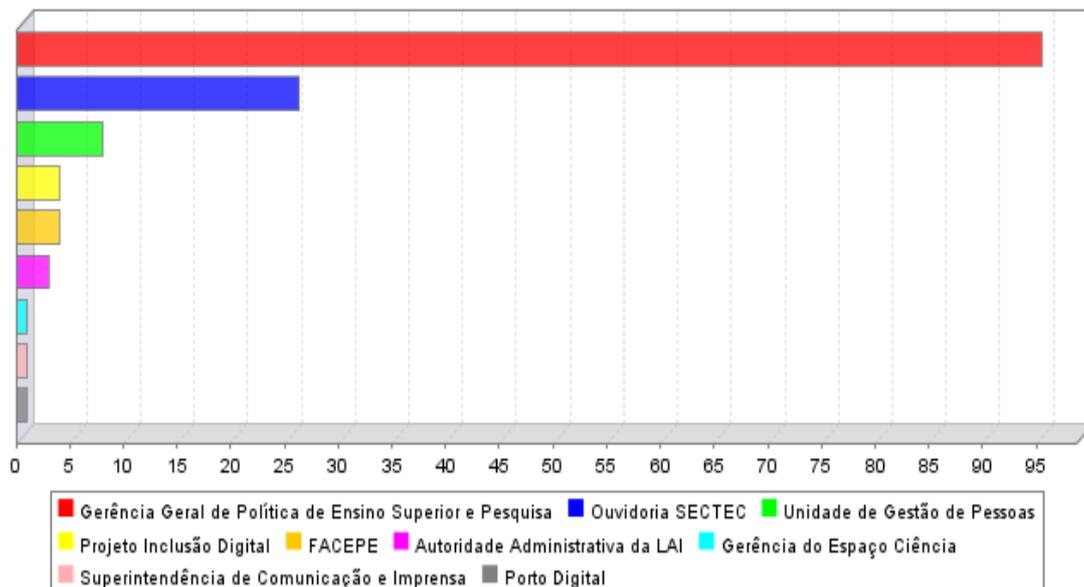


Descrição	Número Absoluto	Percentual
Abertas fora do prazo	0	0%
Abertas no prazo	0	0%
Concluídas fora do prazo	4	2,82%
Concluídas no prazo	138	97,18%
Total	142	100%

Quadro 02/Fonte: Sistema G CON

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

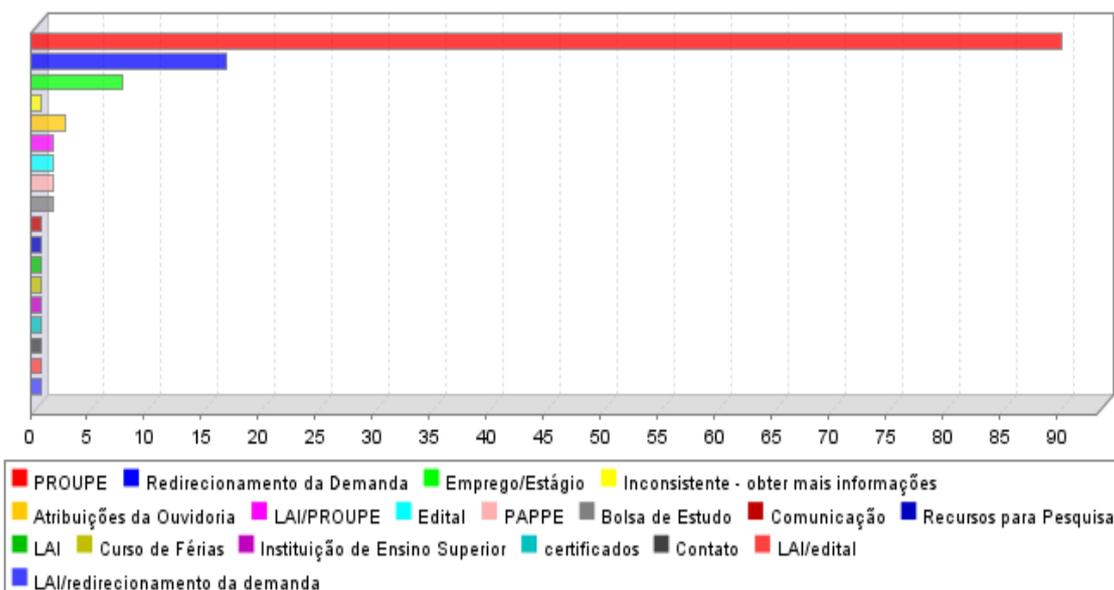
2. GRÁFICO DO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR



Setor	Quantidade
Gerência Geral de Política de Ensino Superior e Pesquisa	94
Ouvidoria Sectec	26
Unidade de Gestão de Pessoas	8
Projeto Inclusão Digital	4
Facepe	4
Autoridade Administrativa da LAI	3
Gerência do Espaço Ciência	1
Superintendência de Comunicação e Imprensa	1
Porto Digital	1
Total	142

Quadro 03/Fonte: Sistema G CON

3. GRÁFICO DO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR ASSUNTO



Descrição	Quantidade	Percentual
PROUPE	89	61,81%
Redirecionamento da demanda	17	11,81%
Emprego/Estágio	8	5,56%
Inconsistente - obter mais informações	5	3,47%
Atribuições da Ouvidoria	3	2,08%
LAI/PROUPE	4	2,78%
Edital	2	1,39%
Programa de Apoio à Pesquisa em Empresas na Modalidade Subvenção a Micro e Pequenas Empresas - PAPPE	2	1,39%
Bolsa de Estudo	2	1,39%
Comunicação	1	0,69%
Recursos para Pesquisa	1	0,69%

LAI	1	0,69%
Curso de Férias	1	0,69%
Instituição de Ensino Superior	1	0,69%
Certificados	1	0,69%
Contato	2	1,38%
LAI/ Edital	1	0,69%
LAI/Redirecionamento da demanda	1	0,69%
TOTAL	142	100%

Quadro 04/Fonte: Sistema G CON

4. RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS A RESPEITO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA SECTEC

Total de atendimentos no período: 142

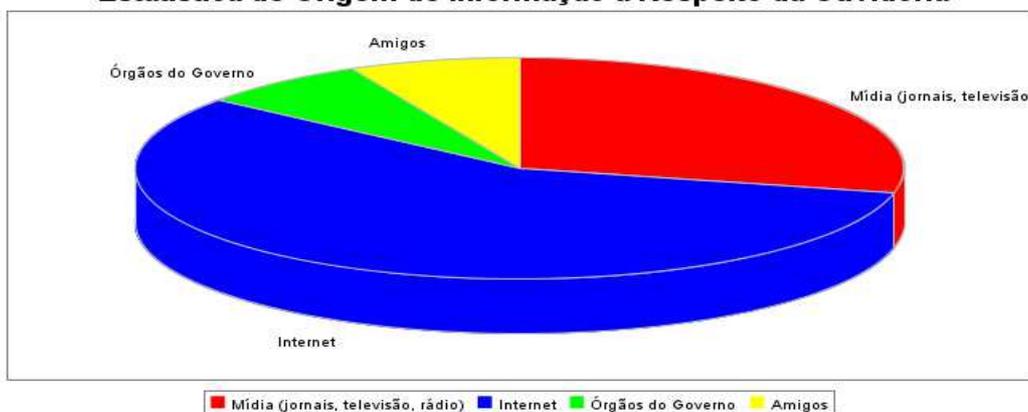
Total de atendimentos concluídos: 142

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 30

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	24	80%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	6	20%

Quadro 05/Fonte: Sistema G CON

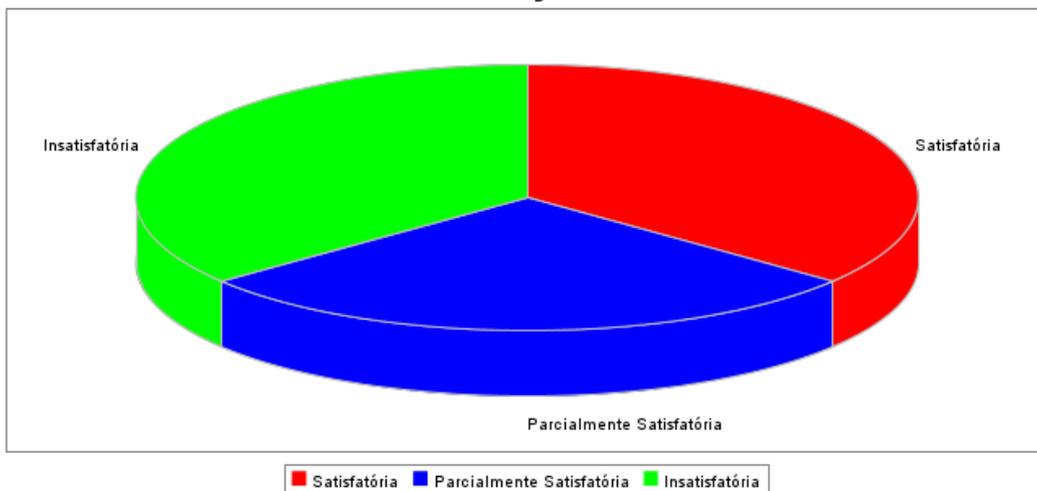
Estadística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	2	6,67%
Internet	25	83,33%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	0	0%
Órgãos do Governo	2	6,67%
Panfleto/Cartazes	1	3,33%

Quadro 06/Fonte: Sistema G CON

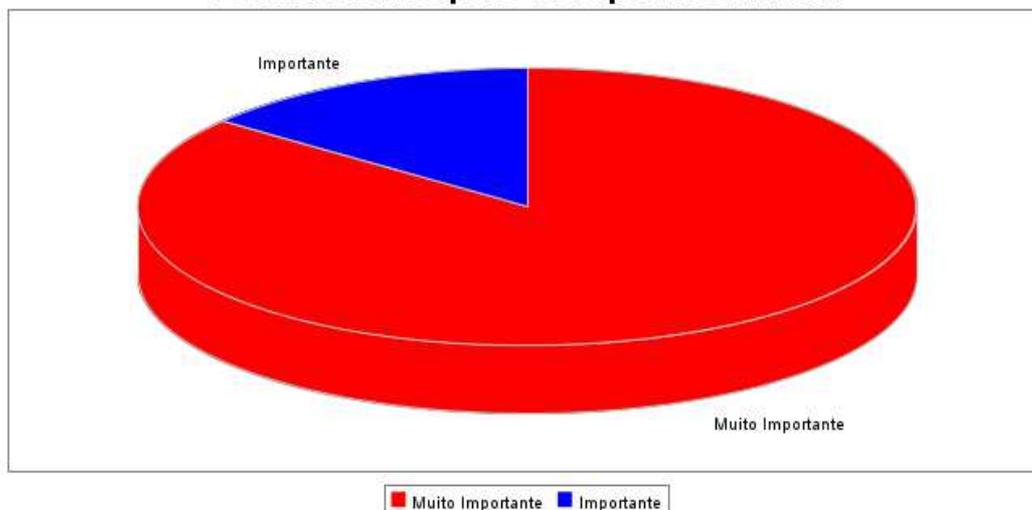
Estadística de Satisfação do Manifestante



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	16	53,33%
Parcialmente Satisfatória	11	36,67%
Insatisfatória	3	10%

Quadro 07/Fonte: Sistema G CON

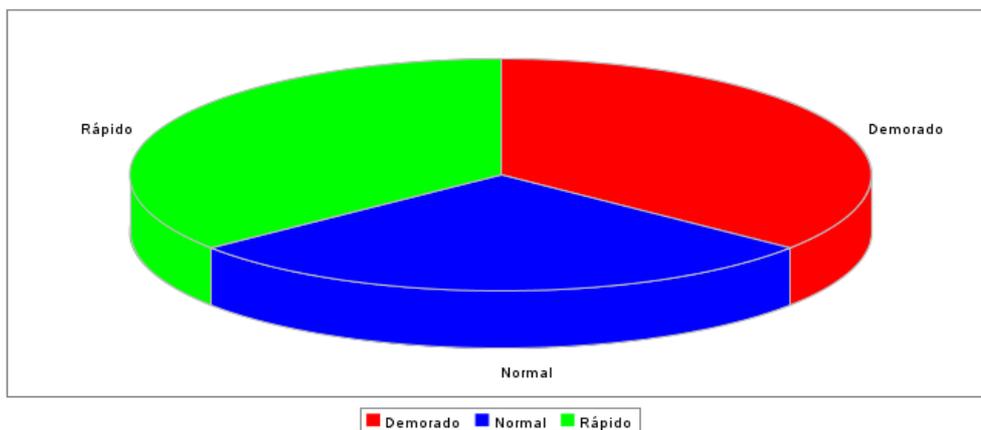
Estadística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Muito Importante	23	76,67%
Importante	6	20%
Pouco Importante	1	3,33%

Quadro 08/Fonte: Sistema G CON

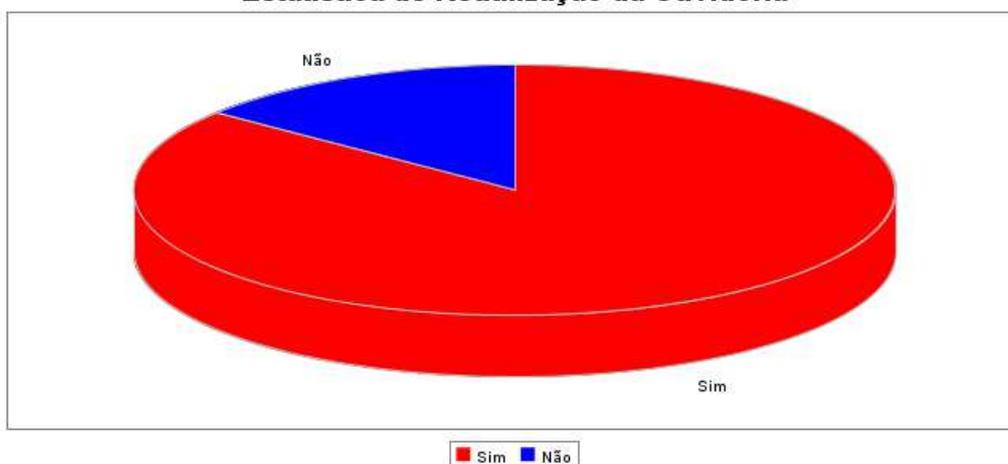
Estadística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	2	6,67%
Normal	14	46,67%
Rápido	14	46,67%

Quadro 09/Fonte: Sistema G CON

Estadística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	28	93,33%
Não	2	6,67%

Quadro 10/Fonte: Sistema G CON

5.1 Proposições de Ações de Melhoria

5.1.1. Criação da Ouvidoria Setorial da Facepe;

5.1.2. Criação de identidade visual da Ouvidoria Central da SECTEC e elaboração de material para divulgação

5.2 Pontos Fortes

5.2.1. Reunião realizada com Ouvidorias Setoriais à Sectec em 28/02/2013, na Reitoria da Universidade de Pernambuco, com a finalidade de debatermos a importância do Congresso da Associação Brasileira de Ouvidores, do Fórum Nacional dos Ouvidores Universitários e assuntos relacionados à operacionalização da Lei de Acesso à Informação na rede de Ouvidores, com a presença das Ouvidorias do Cisam, HUOC, PROCAPE e UPE;

5.2.3. Participação da Ouvidoria Central da Sectec nas exigências previstas na Lei Estadual 14.804 de 29 de outubro de 2012 e Decreto Estadual de 30/10/2012, da transparência ativa, exigidas pela Secretaria de Controladoria Geral do Estado à Sectec nos requisitos Perguntas Frequentes e Atribuições do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC;

5.2.4. 95,24% das manifestações concluídas no prazo no mês de fevereiro.

5.2.3. Recebimento de homenagem da Secretaria de Controladoria Geral do Estado – SCGE, pela colaboração e compromisso da SECTEC, UPE e DFN com a qualidade do atendimento prestado aos cidadãos contribuindo para o fortalecimento da Rede de Ouvidoria do Governo de Pernambuco em 15/03/2013;

5.2.4. Reunião de acompanhamento, troca de informações e experiência dos procedimentos da transparência passiva prevista na Lei de Acesso à Informação com as Ouvidorias: Central da SECTEC, Central da UPE e setoriais do CISAM, HUOC, FOPE e Distrito de Fernando de Noronha em 20/03/2013 na Reitoria da UPE;