

Secretaria de  
Ciência e Tecnologia



# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA CENTRAL DA SECTEC**

**Julho/Agosto/Setembro/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
4. Classificação das manifestações por Natureza para visibilidade da reincidência das demandas.....	11
5.1 Proposições de Ações de Melhoria.....	14
5.2 Pontos Fortes.....	14

## 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 julho, agosto e setembro, tendo por finalidade, 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 43 manifestações recebidas pelos cidadãos usuários e servidores neste período. Estas 43 manifestações são referentes aos serviços prestados através dos programas geridos pela Sectec, como o Programa Universidade para Todos em Pernambuco – PROUPE e as entidades vinculadas, Detelpe/ TV Pernambuco, Espaço Ciência, Fundação de Amparo à Ciência e Tecnologia do Estado de Pernambuco – Facepe e o Instituto de Tecnologia de Pernambuco – ITEP.

Esta Ouvidoria Central recebe ainda as demandas relacionadas ao Porto Digital, exceto o Distrito de Fernando de Noronha e a Universidade de Pernambuco - UPE que têm Ouvidoria implantada em seus órgãos, e no caso da UPE em seus respectivos órgãos vinculados.

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, marcando neste trimestre 58,14% das manifestações 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 recorrentes, 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: 01/07/2012 a 30/09/2012

### 1. INDICADORES GERAIS

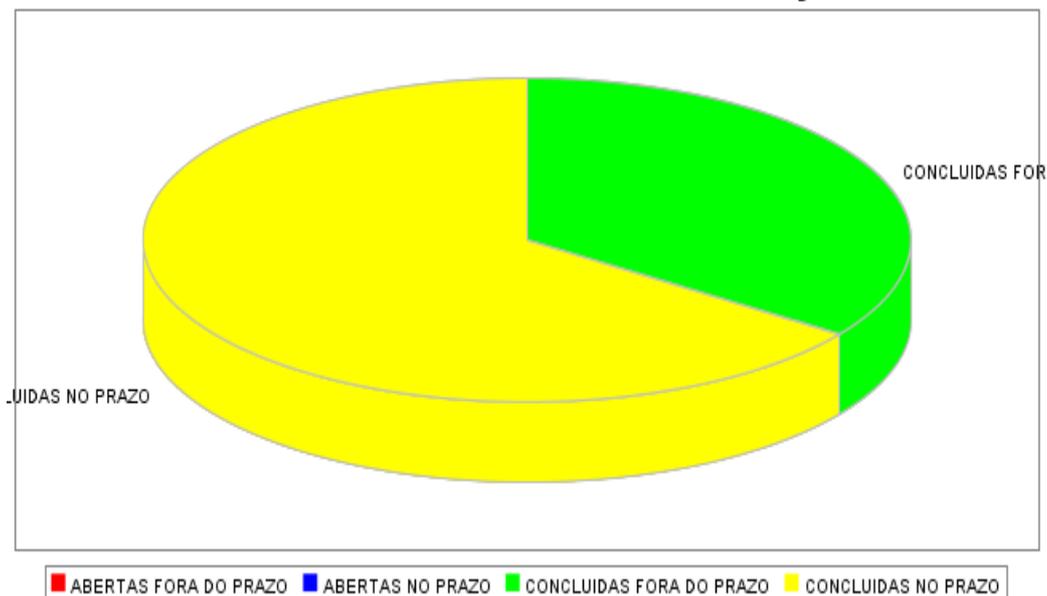
Quadro 01



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	6	13,95%
<b>Informação</b>	<b>25</b>	<b>58,14%</b>
Reclamação	7	16,28%
Solicitação	2	4,65%
Sugestão	3	6,98%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Quadro 02

### Estadística de Resolutividade das Manifestações



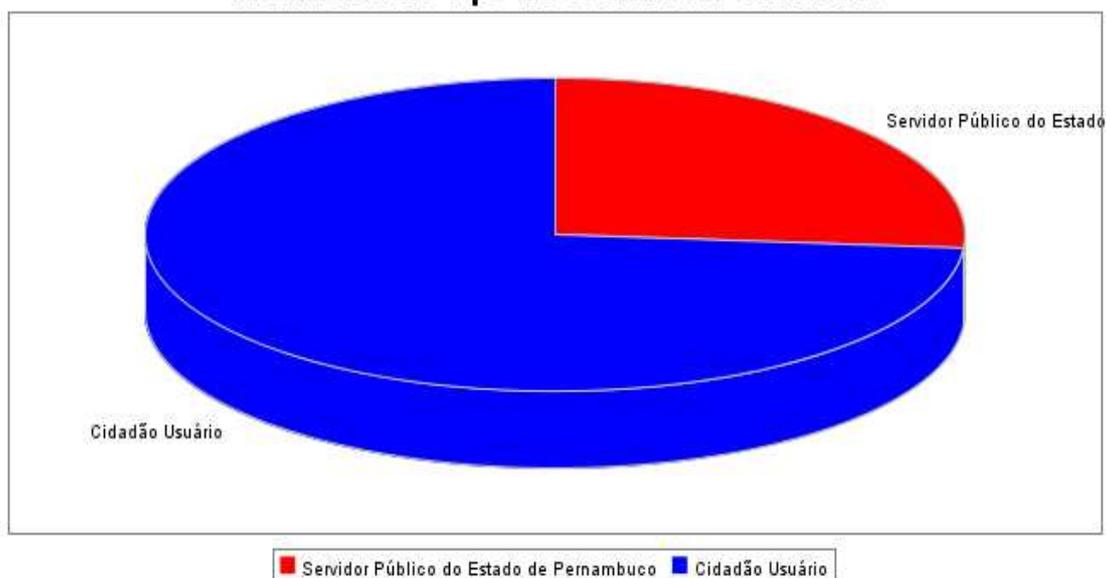
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Abertas fora do prazo	0	0%
Abertas no prazo	0	0%
Concluídas fora do prazo	15	34,88%
<b>Concluídas no prazo</b>	<b>28</b>	<b>65,12%</b>
Total	<b>43</b>	<b>100%</b>

\* 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

### Estadística de Tipo de Usuário da Ouvidoria

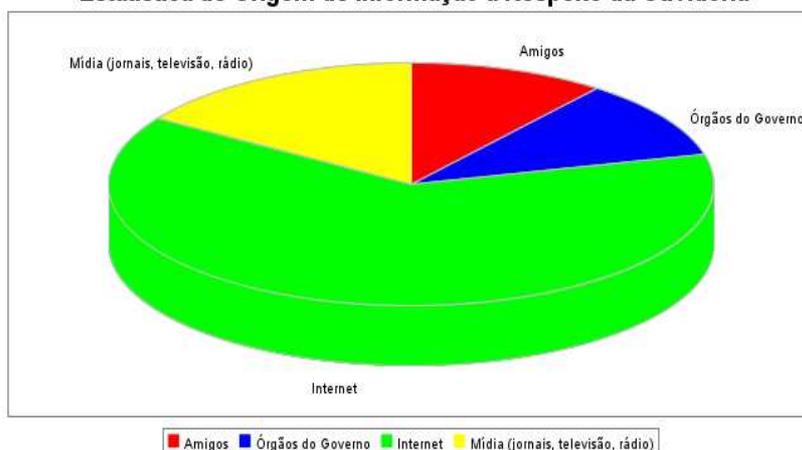


Total de atendimentos no período	43
<b>Total de atendimentos concluídos</b>	<b>43</b>
Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação	<b>19</b>

Descrição	Número Absoluto	Percentual
<b>Cidadão Usuário</b>	<b>14</b>	<b>73,68%</b>
Servidor Público do Estado de Pernambuco	5	26,32%

Quadro 04

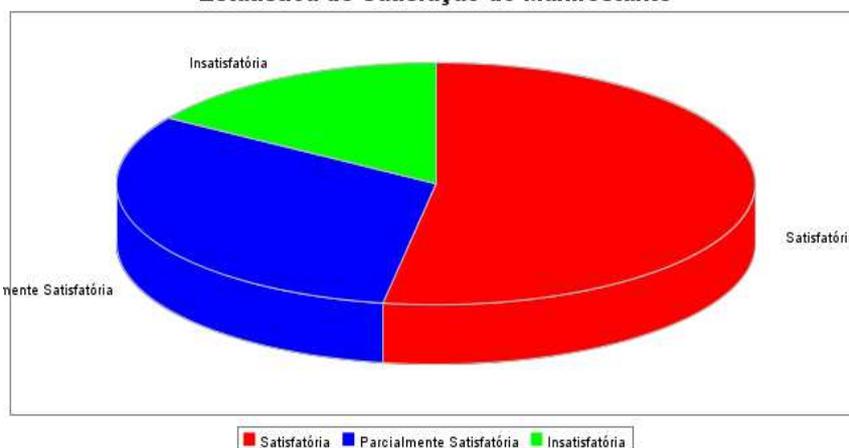
**Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria**



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	2	10,53%
<b>Internet</b>	<b>12</b>	<b>63,16%</b>
Mídia (jornais, televisão, rádio)	3	15,79%
Órgãos do Governo	2	10,53%
Panfleto/Cartazes	0	0%

Quadro 05

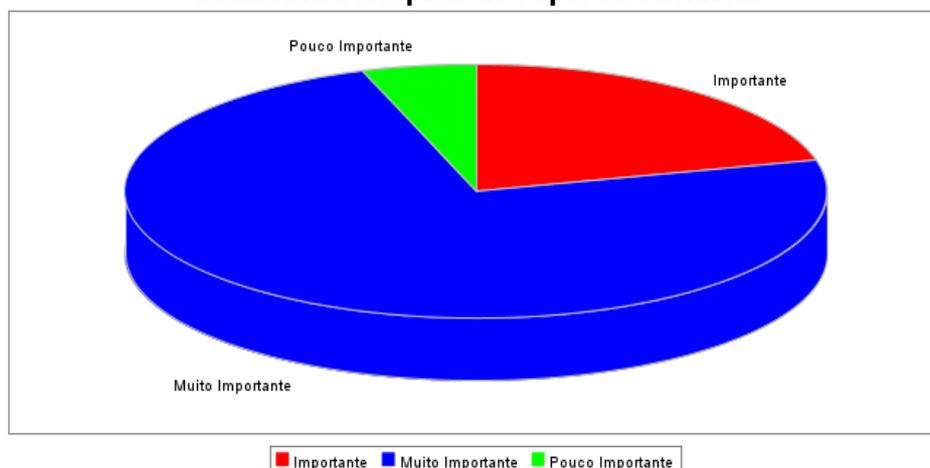
**Estatística de Satisfação do Manifestante**



Insatisfatória	3	15,79%
Descrição	Número Absoluto	Percentual
<b>Satisfatória</b>	<b>10</b>	<b>52,63%</b>
Parcialmente Satisfatória	6	31,58%

Quadro 06

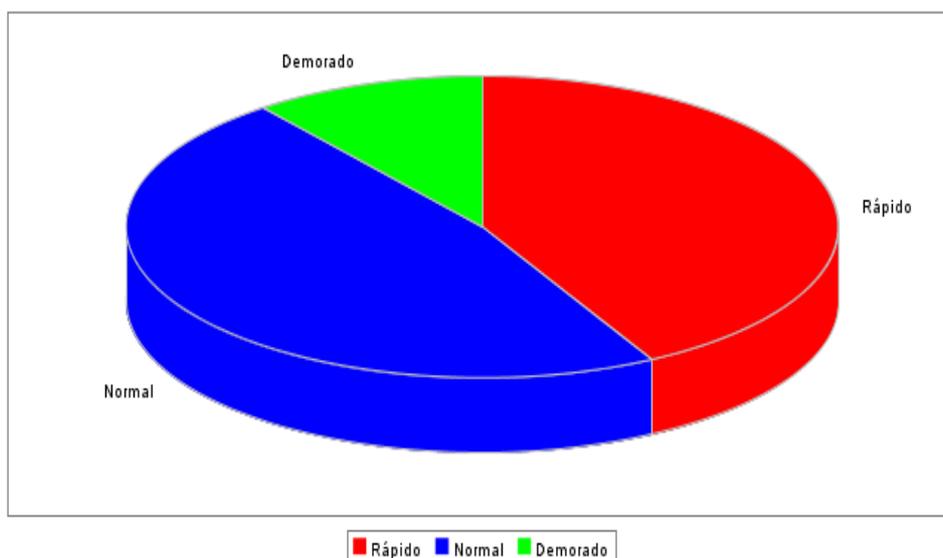
### Estadística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	4	21,05%
<b>Muito Importante</b>	<b>14</b>	<b>73,68%</b>
Pouco Importante	1	5,26%

Quadro 07

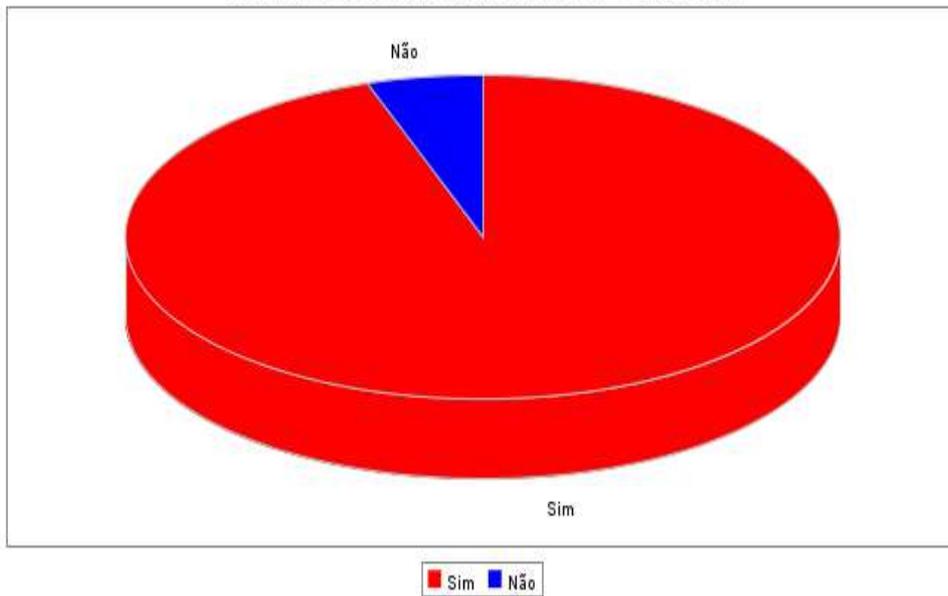
### Estadística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	2	10,53%
<b>Normal</b>	<b>9</b>	<b>47,37%</b>
Rápido	8	42,11%

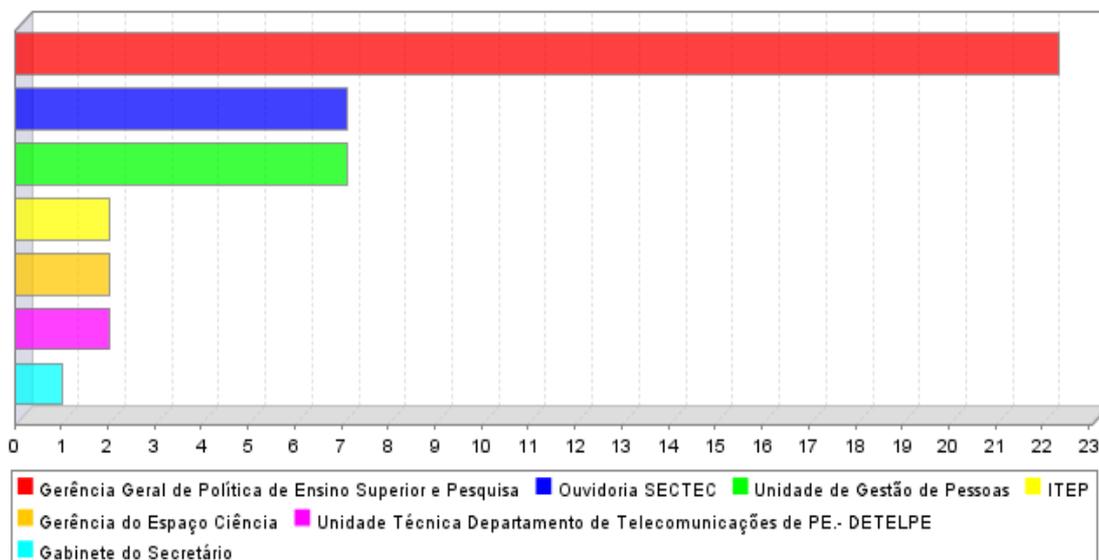
Quadro 08

### Estadística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	1	5,26%
<b>Sim</b>	<b>18</b>	<b>94,74%</b>

### 3. GRÁFICO DO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR



Setor	Quantidade
<b>Gerência Geral de Política de Ensino Superior e Pesquisa</b>	<b>22</b>
Ouvidoria Sected	7
Unidade de Gestão de Pessoas	7
ITEP	2
Gerência do Espaço Ciência	2
Unidade Técnica Departamento de Telecomunicações de PE/ DETELPE	2
Gabinete do Secretário	1
Facepe	1
<b>Total</b>	<b>43</b>

#### 4. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA PARA VISIBILIDADE DA REINCIDÊNCIA DAS DEMANDAS

##### Denúncia

Assunto	Quantidade
<b>PROUPE</b>	<b>4</b>
Servidores (DETELPE)	1
Inconsistente obter mais informações	1

Reincidência do assunto PROUPE:

Duas manifestações recebidas da Autarquia do Ensino Superior de Garanhuns – AESGA e uma da Autarquia de Ensino Superior de Arcoverde – AESA informando que os alunos beneficiados pelo PROUPE foram extintos do direito de descontos fornecido por estas instituições para aqueles que pagam sua mensalidade em dias, colocando que os alunos beneficiados com a bolsa do PROUPE deveriam optar pelo desconto para quem paga em dia ou a bolsa do PROUPE.

Uma manifestação de um bolsista da Autarquia Municipal de Ensino de Petrolina – FACAPE nos informou que os valores financeiros referentes aos meses de julho, agosto e setembro referente a matrícula e mensalidade não havia sido repassados. Bolsista ainda alega que Autarquia diz que estes valores não estariam sendo repassados **por falha da SECTEC**.

##### Informação

Assunto	Quantidade
<b>PROUPE</b>	<b>14</b>
Emprego/estágio	5
Inconsistente obter mais informação	2
Reajuste de bolsa	1
Servidores/Detelpe	1
Gabinete do Secretário	1

Reincidência do assunto PROUPE:

As solicitações das informações relacionadas ao PROUPE são das mais diversas. Sete destas manifestações foram dúvidas sobre a inscrição no programa. As outras sete demandas foram relacionadas à classificação (1), a abertura de seleção para as bolsas (3), dúvida sobre o projeto de contrapartida como pagamento para quem recebe a bolsa (1) e o repasse da verba destinada à bolsa (2) estas duas últimas demanda chegada das Autarquias de Ensino Superior de Goiana e Petrolina.

### **Reclamação**

Assunto	Quantidade
Centro Tecnológico da Cultura Digital de Peixinhos/ Servidores	2
Bolsa de estágio	1
PROUPE	1
Inconsistente obter mais informações	1
Estrutura Física (Espaço Ciência)	2

Reincidência do área/assunto CTCD Peixinhos e Espaço Ciência/estrutura física:

As duas manifestações relacionadas ao CTCD/Peixinhos foram relacionadas ao pagamento não efetuado à docente contratada através do ITEP.

A manifestação relevante relacionada ao Espaço Ciência trata-se de um acidente que ocorreu no local, causando um corte profundo no visitante, constando de reclamação pela falta de segurança no acesso ao local e a falta de estrutura para o socorro no Espaço Ciência.

### **Solicitação**

Assunto	Quantidade
PROUPE	1
Redirecionamento da Demanda	1

**Sugestão**

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
PROUPE	2
Cursos on line para servidores	1

## **5.1 Proposições de Ações de Melhoria**

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

5.1.2 Criação da Ouvidoria Setorial da Facepe;

5.1.3 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.

## **5.2 Pontos Fortes**

5.2.1. Participação da Ouvidoria Central da Sectec, enquanto membro de organização, do I Fórum das Ouvidorias Universitárias de Pernambuco, que teve como coordenação geral à Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco. O Fórum agregou as Universidades: Federal de Pernambuco, Federal Rural de Pernambuco, Federal do Vale do São Francisco, Católica, Federal de Campina Grande; representantes das Ouvidorias de alguns Institutos Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Campus Recife e do interior do Estado. Tivemos dois dias de discussão para debater a CONSOCIAL e a Lei de Acesso à Informação como produto deste Fórum foi construída 1ª Carta dos Ouvidores das IES de PE;

5.2.2. Participação no evento: I Seminário Ouvidoria e a Lei de Acesso à Informação promovido através da Escola Judiciária Eleitoral/TRE em agosto;

5.2.3. Transferência da Ouvidoria Geral do Estado da Secretaria de Articulação Social e Regional para a Secretaria da Controladoria Geral do Estado, agregando assim a rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual à equipe da Controladoria Geral do Estado.