



RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA CENTRAL DA SECTEC

ÍNDICE

Apresentação.....	03
1. Indicadores Gerais.....	04
2. Gráfico do atendimento trimestral por Setor.....	06
3. Gráfico do atendimento trimestral por Assunto.....	07
4. Resultado da pesquisa de satisfação dos usuários a respeito do atendimento da Ouvidoria Central da Sectec.....	09
5.1 Proposições de Ações de Melhoria.....	13
5.2 Pontos Fortes.....	13

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 outubro, novembro e dezembro de 2012, 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 51 manifestações recebidas pelos cidadãos usuários 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 Instituto Tecnológico de Pernambuco – ITEP.

Esta Ouvidoria Central recebe ainda demandas relacionadas ao Porto Digital 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 neste trimestre 58,82% de demandas solicitando informação.

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, possibilitamos ao gestor identificar as áreas que podem demandar intervenção para melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade pernambucana.

RELATÓRIO TRIMESTRAL

SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Período de: 01/10/2012 a 01/12/2012

1. INDICADORES GERAIS

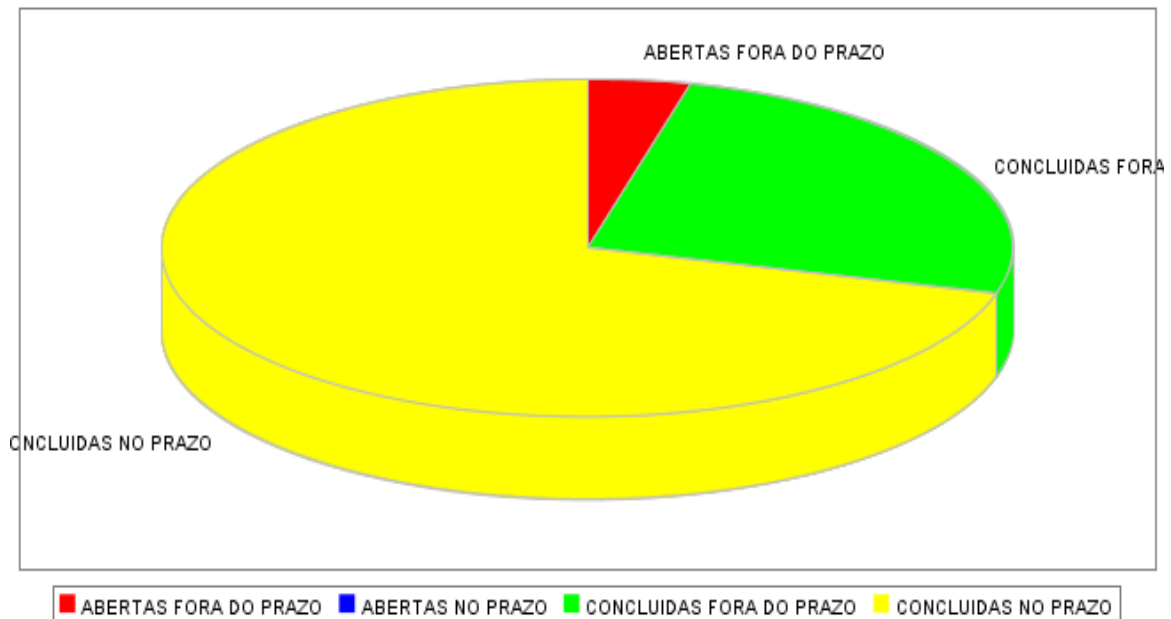
Quadro 01



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Informação	30	58,82%
Denúncia	5	9,80
Reclamação	11	21,57%
Solicitação	5	9,80%
Sugestão	0	0%
Total	51	100%

Quadro 02

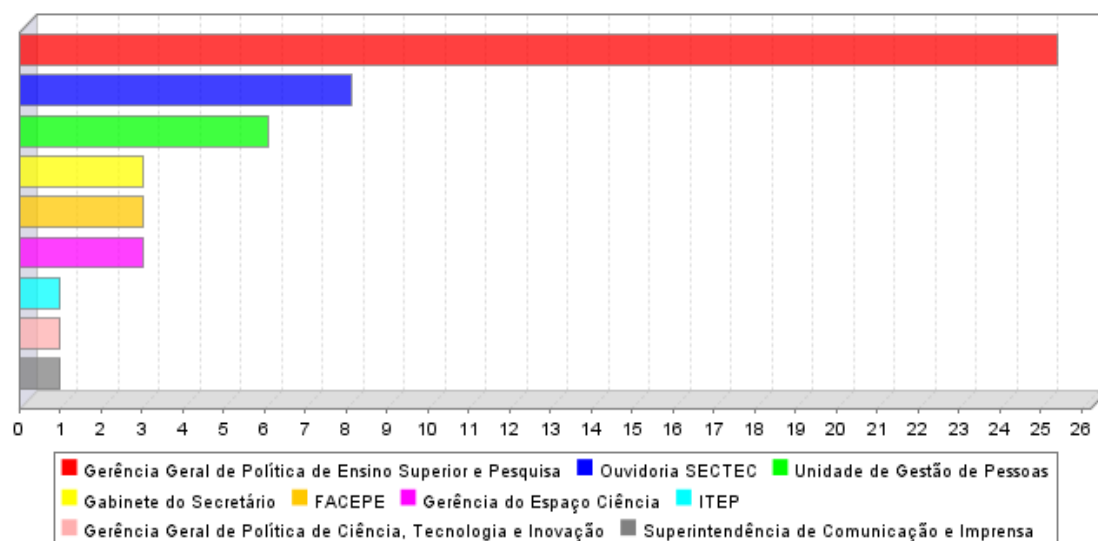
Estatística de Resolutividade das Manifestações



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Abertas fora do prazo	2	3,92%
Abertas no prazo	0	0%
Concluídas fora do prazo	13	25,49%
Concluídas no prazo	36	70,59%
Total	51	100%

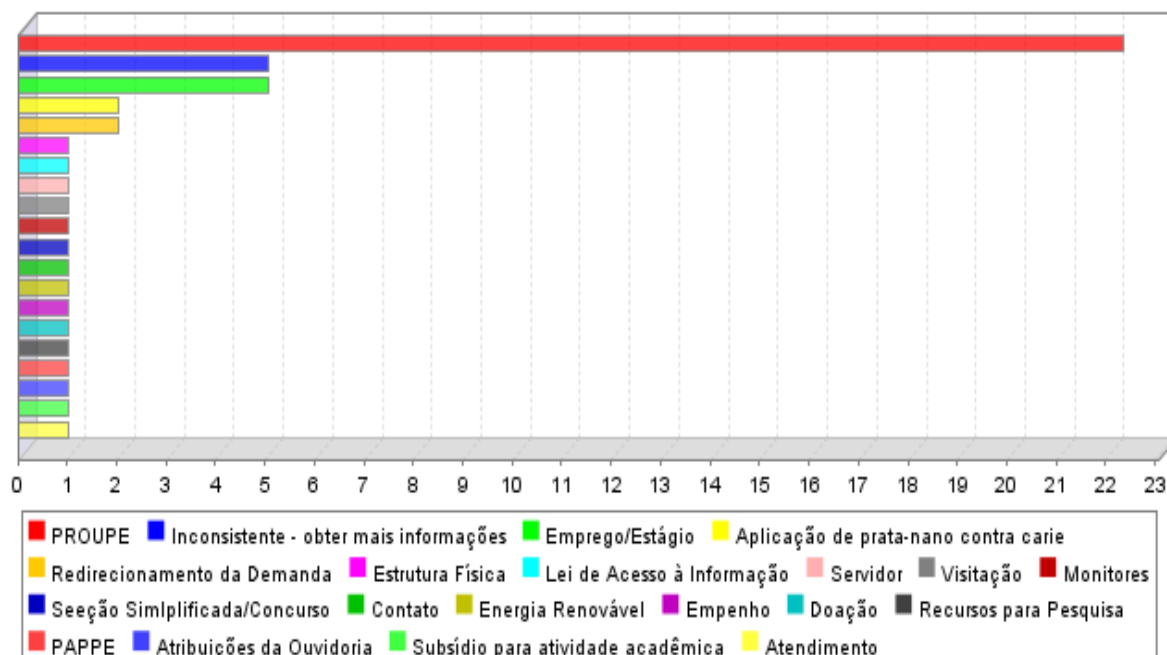
* Estes dados são referentes à resposta de abertura da manifestação encaminhada ao gestor responsável pela área/ assunto apresentado, assim como o *feedback* apresentado à Ouvidoria para responder ao cidadão.

2. GRÁFICO DO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR



Setor	Quantidade
Gerência Geral de Política de Ensino Superior e Pesquisa	25
Ouvidoria Sectec	8
Unidade de Gestão de Pessoas	6
Gabinete do Secretário	3
Facepe	3
Gerência do Espaço Ciência	3
ITEP	1
Gerência Geral de Política de Ciência, Tecnologia e Inovação	1
Superintendência de Comunicação e Imprensa	1
Total	51

3. GRÁFICO DO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR ASSUNTO



Descrição	Quantidade	Percentual
PROUPE	22	42,31%
Inconsistente- obter mais informações	5	9,62%
Emprego/Estágio	5	9,62%
Aplicação de prata-nano contra carie	2	3,85%
Redirecionamento da Demanda	2	3,85%
Estrutura Física	1	1,92%
Lei de Acesso à Informação	1	1,92%
Servidor Público Estadual	1	1,92%
Visitação	1	1,92%
Monitores	1	1,92%
Seleção Simplificada/Concurso	1	1,92%

Contato	1	1,92%
Empenho	1	1,92%
Doação	1	1,92%
Recursos para Pesquisa	1	1,92%
PAPPE	1	1,92%
Atribuições da Ouvidoria	1	1,92%
Subsídio para atividade acadêmica	1	1,92%
Atendimento	1	1,92%
Total	51	100%

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

Total de atendimentos no período	51
Total de atendimentos concluídos	50
Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação	14

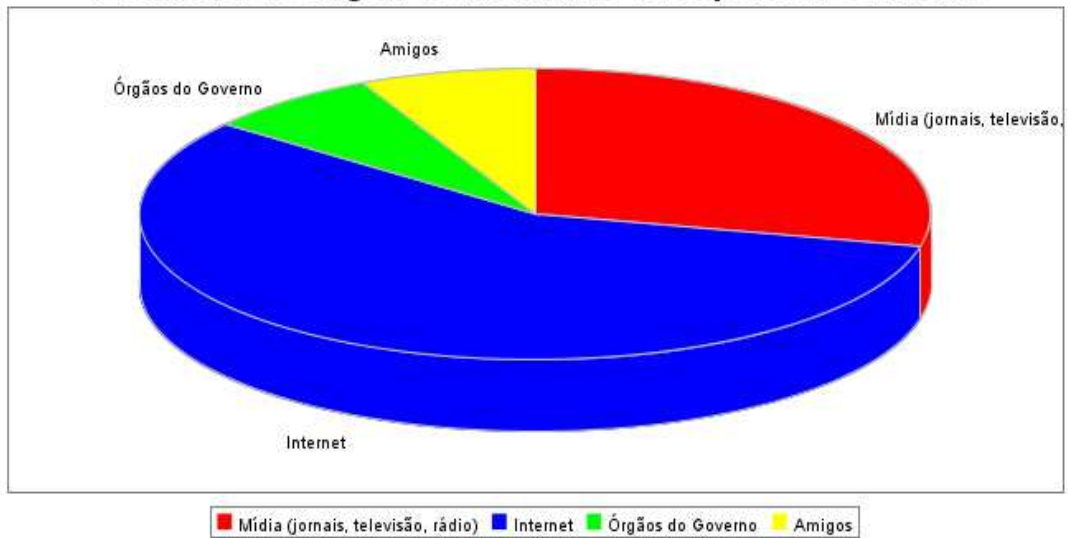
Quadro 03



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	13	92,86%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	1	7,14%

Quadro 04

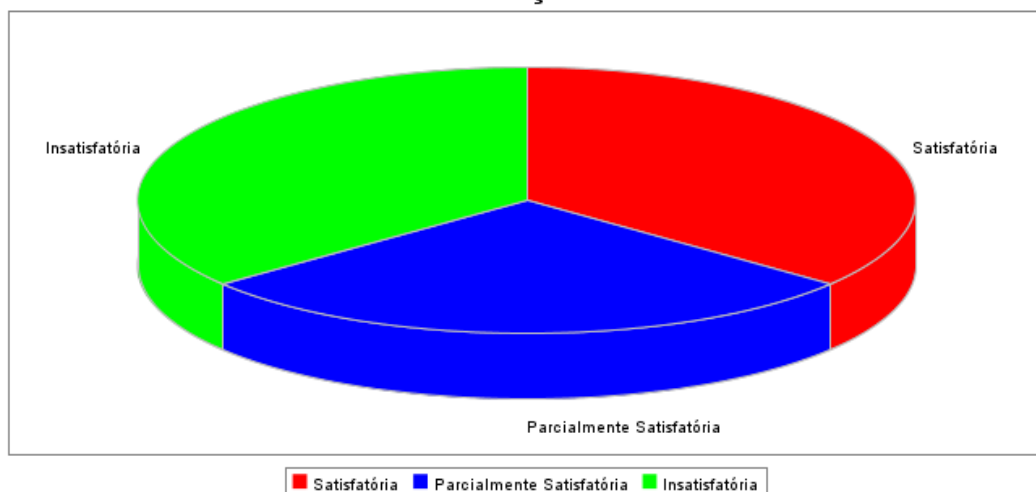
Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	4	28,57%
Internet	8	57,14%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	1	7,14%
Órgãos do Governo	1	7,14%
Panfleto/Cartazes	0	0%

Quadro 05

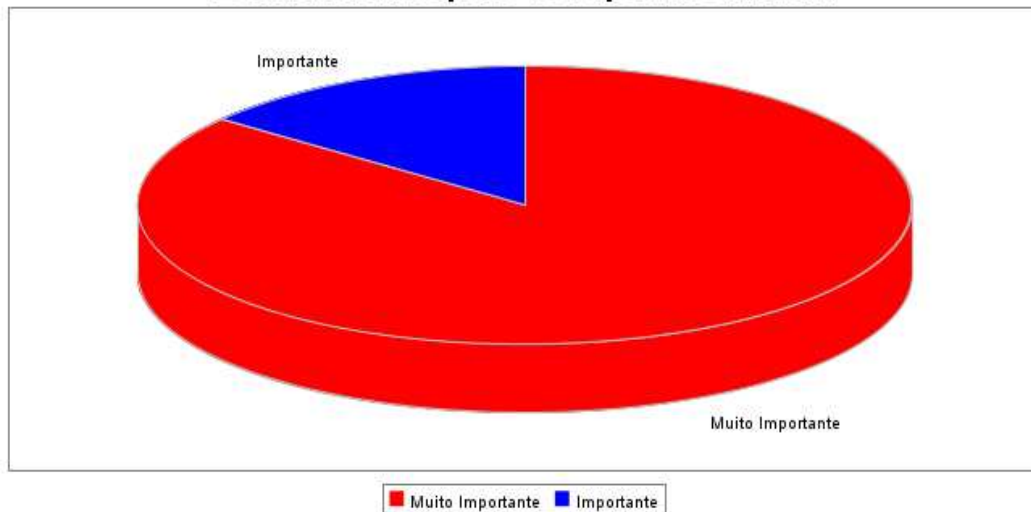
Estatística de Satisfação do Manifestante



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	5	35,71%
Parcialmente Satisfatória	4	28,57%
Insatisfatória	5	35,71%

Quadro 06

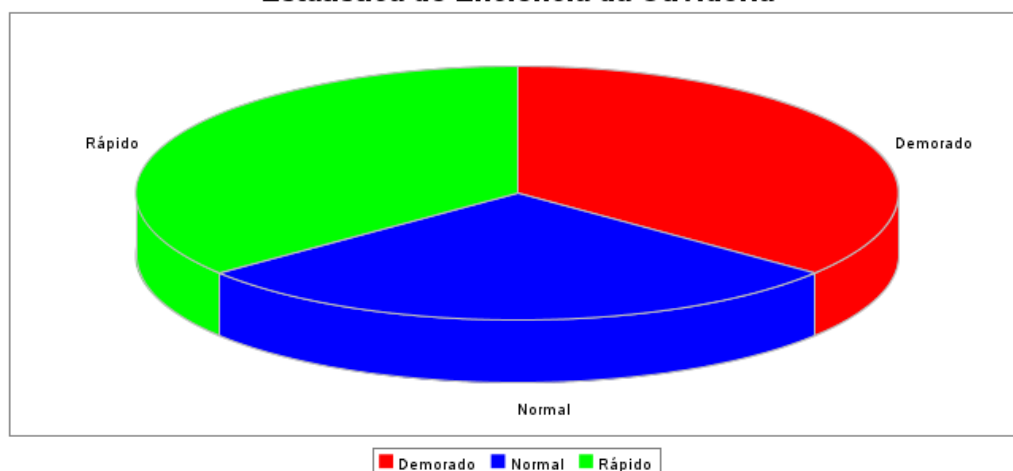
Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Muito Importante	12	85,71%
Importante	2	14,29%
Pouco Importante	0	0%

Quadro 07

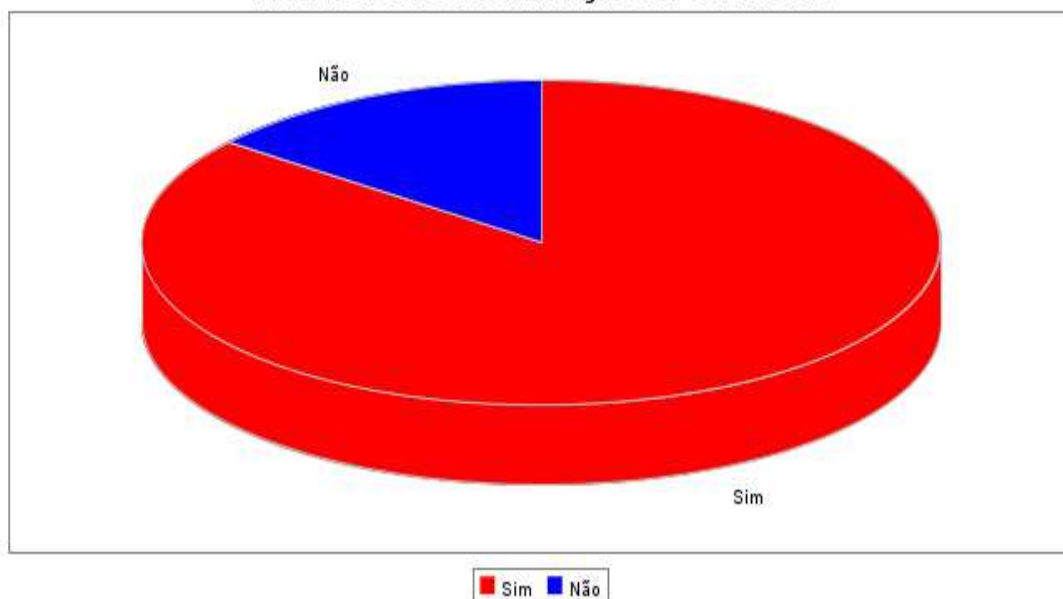
Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	5	35,71%
Normal	4	28,57%
Rápido	5	35,71%

Quadro 08

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	12	85,71%
Não	2	14,29%

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;

5.1.3. Utilização da Ouvidoria do Hospital Oswaldo Cruz – HUOC como instrumento de gestão para o novo Conselho Gestor da Unidade de Saúde, a fim de subsidiar o Conselho tendo em vista o papel da Ouvidoria no controle social e termômetro para avaliação da qualidade da prestação de serviço;

5.1.4. Criação da Ouvidoria Setorial da Facepe;

5.1.5. 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;

5.1.6. Criação de um Grupo de Trabalho para Implantação da Lei de Acesso à Informação na Sectec;

5.2 Pontos Fortes

5.2.1. Contribuição da Ouvidoria Central da Sectec no capítulo de controle social na Cartilha: PROUPE uma experiência Pernambucana de sucesso; apontando a importância das demandas apresentadas pelos bolsistas no aprendizado institucional para o Programa;

5.2.2. Participação da Ouvidoria Central da Sectec, Ouvidoria Central da UPE, e das Ouvidorias Setoriais do Cisam, HUOC, PROCAPE, da Poli e de Fernando de Noronha na comemoração do 4º aniversário da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco com uma palestra do Ouvidor Geral da União – OGU, Drº Eduardo Romão que proferiu palestra do tema: Principais Tendências das Ouvidorias no Brasil sob a perspectiva da LAI;

5.2.3. Ouvidoria Central da Sectec participa da inauguração da Ouvidoria da Secretaria Extraordinária da Copa – SECOPA;

5.2.4. Comparecimento da Ouvidoria Central da Sectec, assim como da Ouvidoria Setorial de Fernando de Noronha, da Ouvidoria Central da UPE, e das Setoriais do CISAM, do HUOC, do PROCAPE e da Poli ao treinamento promovido pela Multi Solution/ATI/OGE que teve por objetivo capacitar a rede para utilização dos através das redes sociais como mais um instrumento de recebimento de demandas e também o G-Con Mobile;

5.2.3. Conclusão de 100% das demandas chegadas no mês de novembro;

5.2.4. Participação da Ouvidoria Central da Sectec, Ouvidoria do Cisam e Ouvidoria do Procape, no I Simpósio: Ouvidoria, Lei de Acesso à Informação e Direito da Criança e da Juventude do Governo do Estado em 25/10/2012;

5.2.5. Conclusão no prazo de **70,59%** das manifestações apresentadas neste trimestre.