

SEC. DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

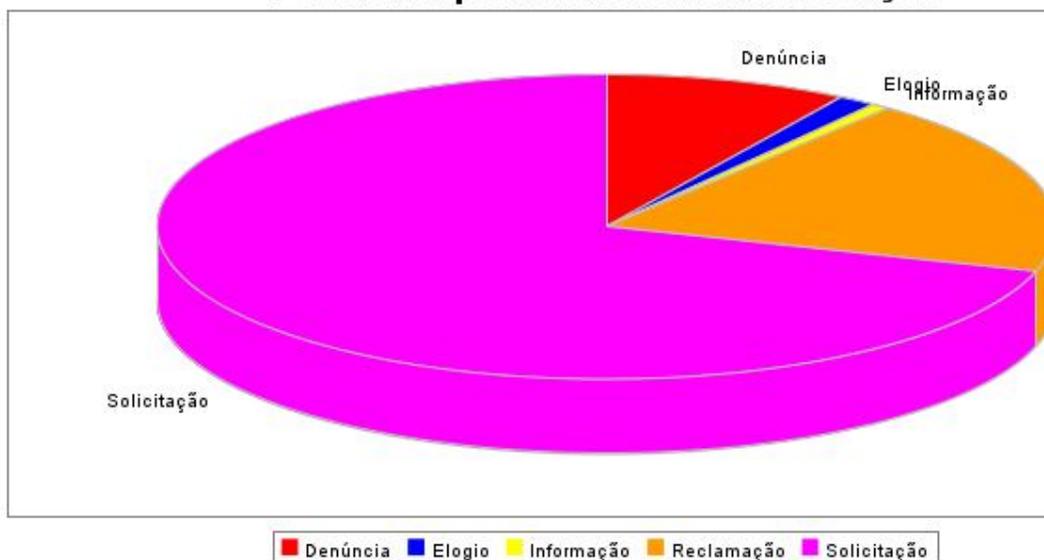
Período de 01/04/2013 a 30/06/2013

1 - Indicadores Gerais

SEC. DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Período de: 01/04/2013 a 30/06/2013

Estatística por Natureza de Manifestação



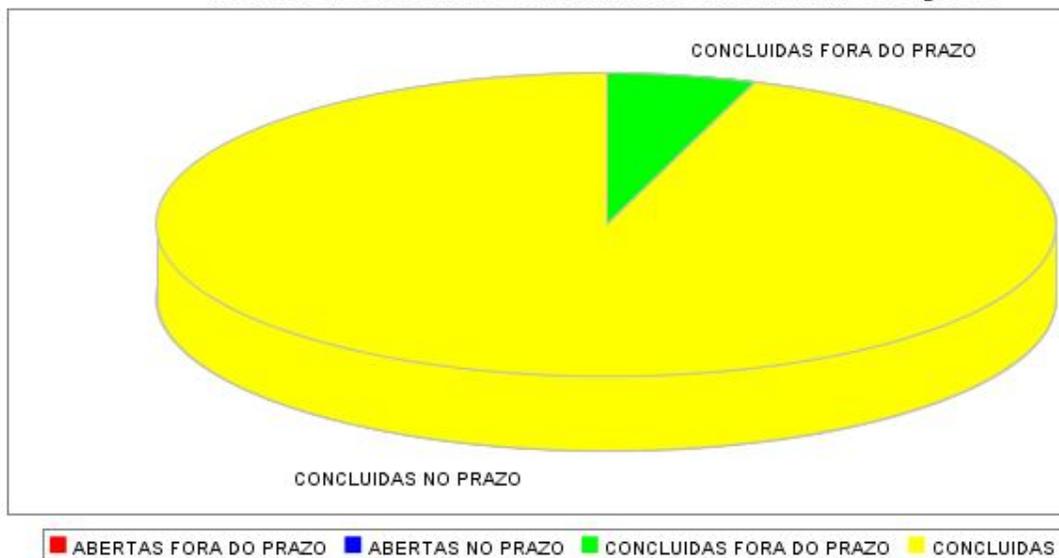
Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	13	8,78%
Elogio	2	1,35%
Informação	1	0,68%
Reclamação	28	18,92%
Solicitação	104	70,27%

Total

148

100%

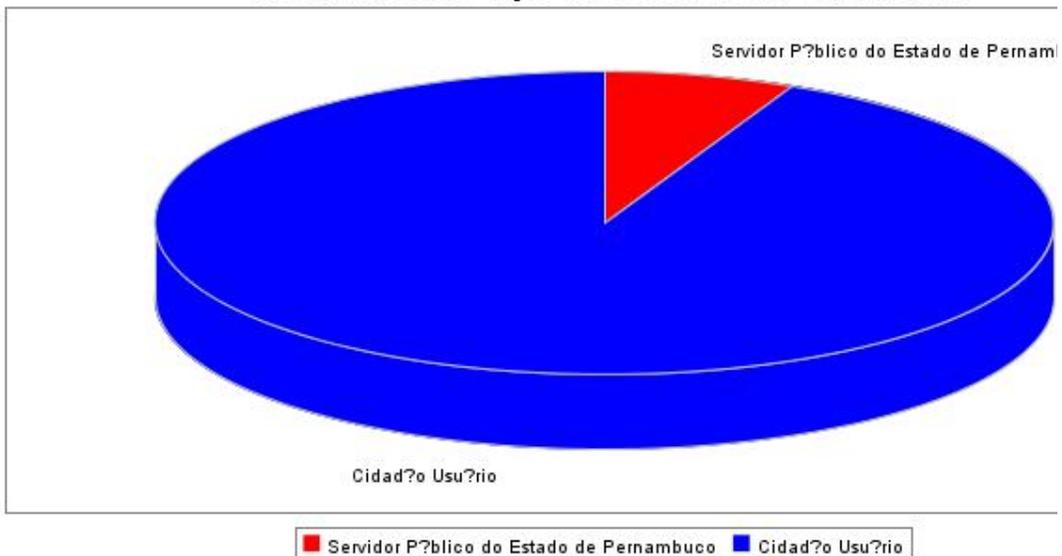
Estatística de Resolutividade das Manifestações



Descrição	Número Absoluto	Percentual
ABERTAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
ABERTAS NO PRAZO	0	0,00%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	8	5,41%
CONCLUÍDAS NO PRAZO	140	94,59%
Total	148	100%

2 - Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



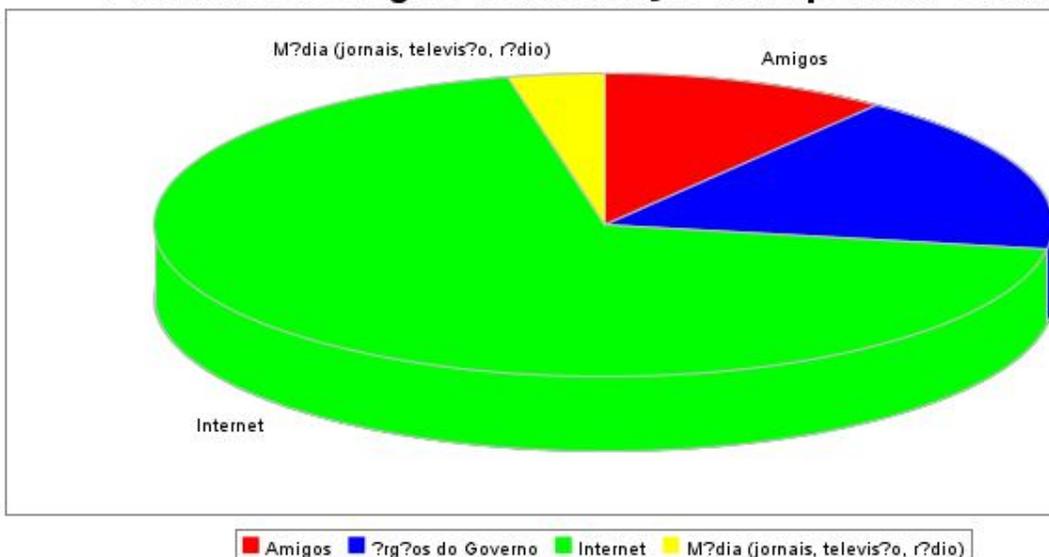
Total de atendimentos no período: 148

Total de atendimentos concluídos: 148

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 29

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	2	6,90
Cidadão Usuário	27	93,10

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 148

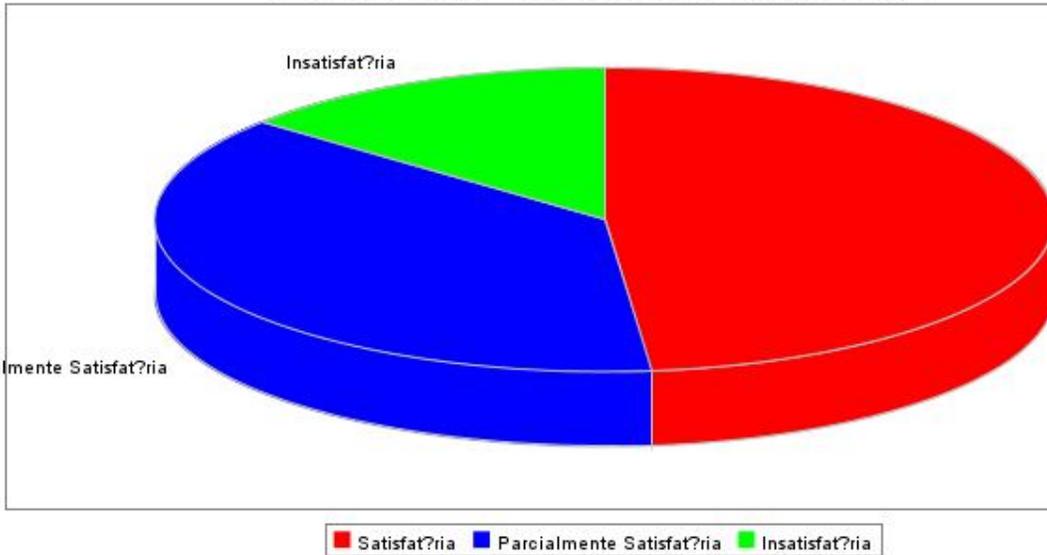
Total de atendimentos concluídos: 148

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 29

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	3	10,34%
?rgãos do Governo	5	17,24%

Internet	20	68,97%
M?dia (jornais, televis?o, r?dio)	1	3,45%

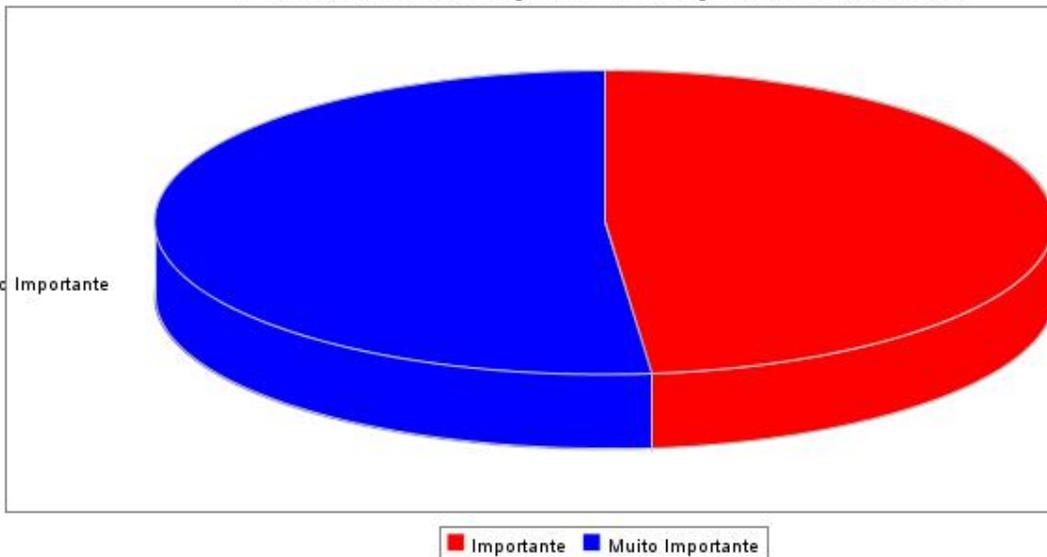
Estadística de Satisfação do Manifestante



Total de atendimentos no período: 148
 Total de atendimentos concluídos: 148
 Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 29

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfat?ria	14	48,28%
Parcialmente Satisfat?ria	11	37,93%
Insatisfat?ria	4	13,79%

Estadística a Respeito do Papel da Ouvidoria



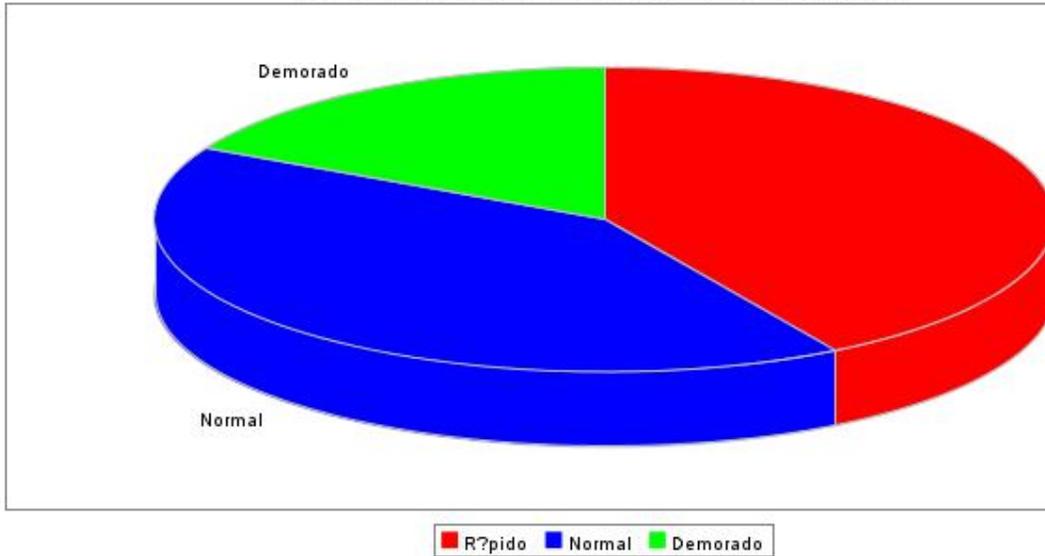
Total de atendimentos no período: 148

Total de atendimentos concluídos: 148

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 29

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	14	48,28%
Muito Importante	15	51,72%

Estadística de Eficiência da Ouvidoria



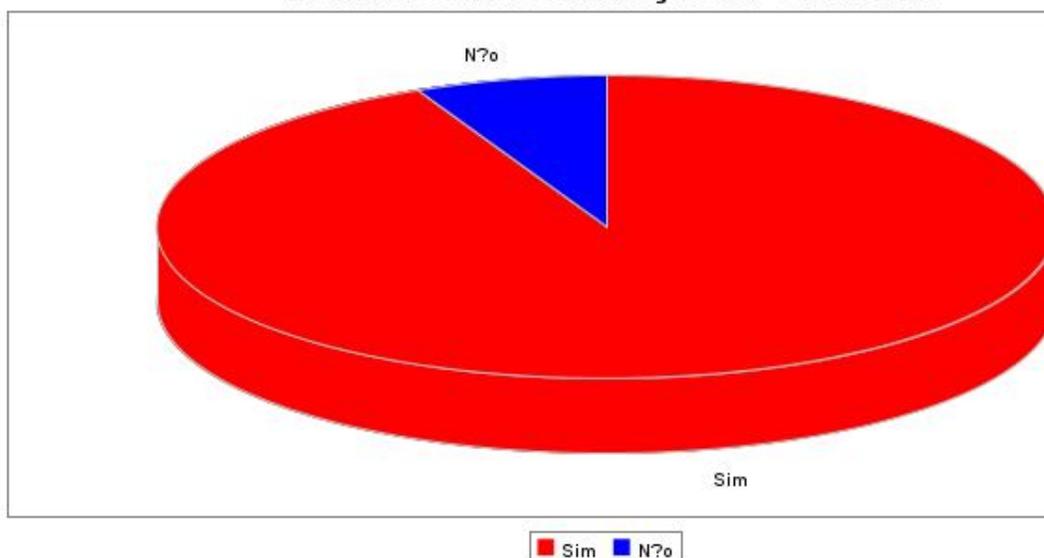
Total de atendimentos no período: 148

Total de atendimentos concluídos: 148

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 29

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Rápido	12	41,38%
Normal	12	41,38%
Demorado	5	17,24%

Estadística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 148

Total de atendimentos concluídos: 148

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 29

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	27	93,10%
N?o	2	6,90%

3 - Proposição de Ações de Melhorias

Proposições de Ações de Melhoria

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

Pontos Fortes

Abril 2013

1. Distribuição de panfletos da Ouvidoria Geral do Estado - OGE nas Autarquias Municipais de Ensino Superior vinculadas ao Programa Universidade para Todos em Pernambuco - PROUPE, por solicitação da Gerência Geral de Ensino Superior responsável pela coordenação do Programa na SECTEC. Este cuidado com a divulgação in loco, se deu em função da procura dos estudantes pela Ouvidoria como

demonstra o quadro abaixo, da demanda classificada por assunto, recebida no mês de abril/2013:

Descrição	Quantidade	Percentual
PROUPE	59	77,63%
Redirecionamento da Demanda	4	5,26%
Inconsistente - obter mais informações	3	3,95%
Emprego/Estágio	2	2,63%
Imprensa	1	1,32%
Visitação	1	1,32%
Emprego/estágio	1	1,32%
LAI	1	1,32%
Total	72	100%

2. Presença das Ouvidorias setoriais: PROCAPE, HUOC e DFN. E Ouvidorias Centrais: UPE e SECTEC, na reunião de monitoramento da Rede, promovida pela OGE/SCGE;

3. Resolução de 100% das manifestações recebidas no mês de abril/2013, como demonstra o quadro abaixo:

Descrição	Número Absoluto	Percentual
ABERTAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
ABERTAS NO PRAZO	0	0,00%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
CONCLUÍDAS NO PRAZO	72	100,00%
Total	72	100%

4. Marcamos a porcentagem de 85,71% de solicitantes do serviço da Ouvidoria Central da Sectec que afirmou que reutilizaria nossos serviços, como demonstra quadro abaixo:

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 14

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

Pontos Fortes

Junho 2013

1. 100% das manifestações concluídas no prazo;

2. Mais de 70% dos usuários que responderam ao questionário afirmaram que o atendimento fora satisfatório.

Salvar Ações

powered by Multi Solution

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