

Secretaria de  
Ciência e Tecnologia



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

**ABRIL/MAIO /JUNHO /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.....	08
3.1 Natureza dos Atendimentos do Trimestre por Setor/Assunto.....	09
4. Proposições de Ações de Melhoria.....	12
4.1 Pontos Fortes.....	12

## 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 abril, maio e junho, 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 25 manifestações recebidas pelos cidadãos usuários e servidores neste período.

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 recorrentes, quantidade e natureza, possibilitando ao gestor identificar as áreas que podem demandar intervenção para melhoria da qualidade dos serviços prestados a sociedade pernambucana.

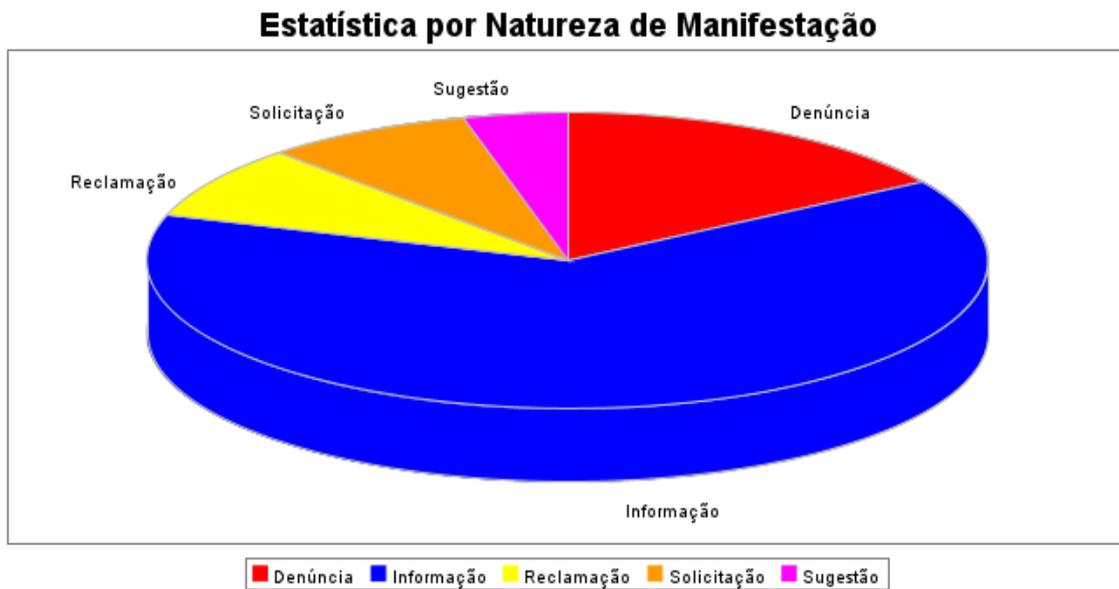
## RELATÓRIO TRIMESTRAL

SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Período de: 01/04/2012 a 30/06/2012.

### 1. INDICADORES GERAIS

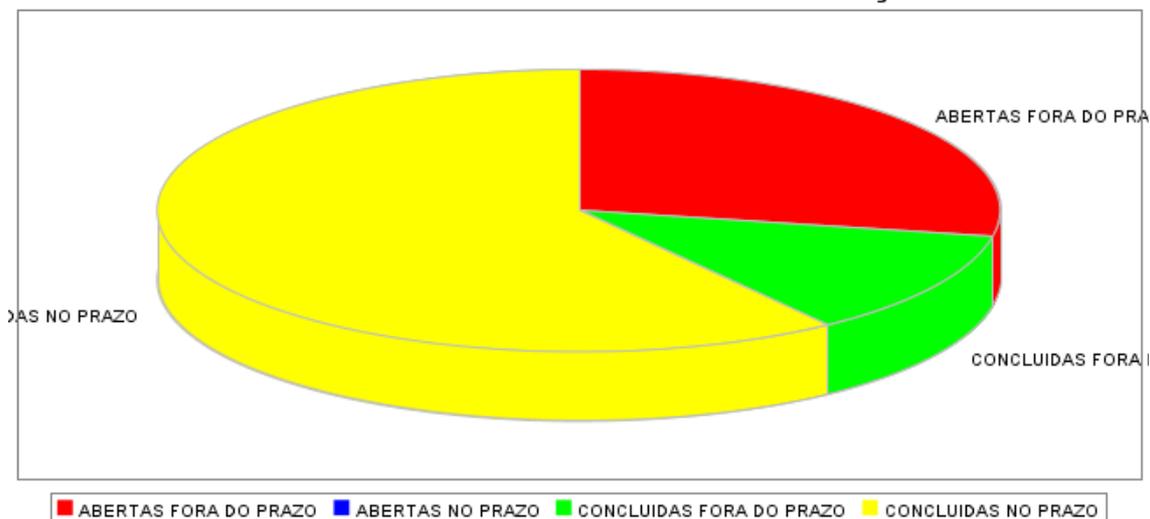
Quadro 01



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	4	16%
<b>Informação</b>	<b>16</b>	<b>64%</b>
Reclamação	2	8%
Solicitação	2	8%
Sugestão	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Quadro 02

**Estatística de Resolutividade das Manifestações**



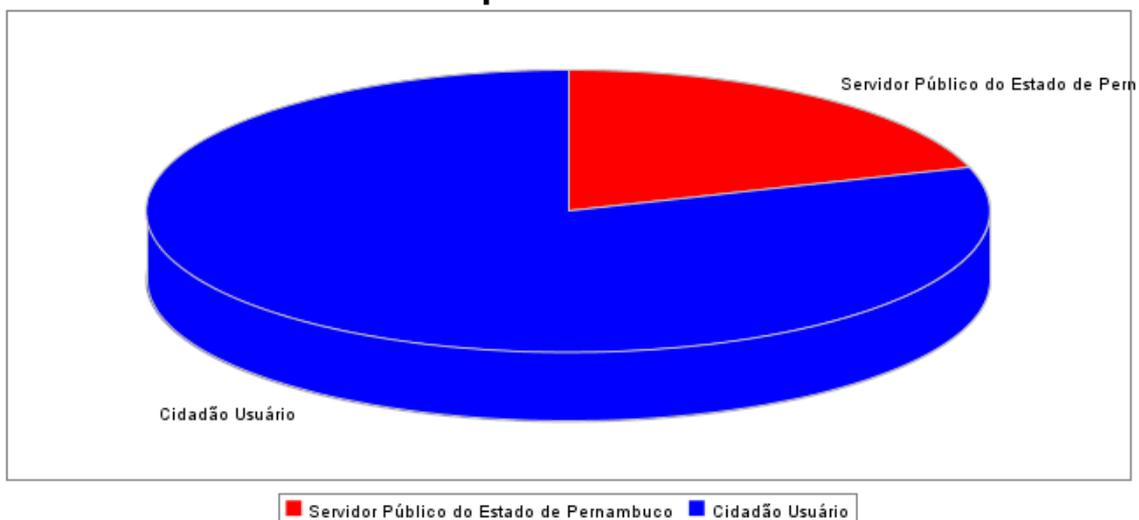
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Abertas fora do prazo	7	28%
Abertas no prazo	0	0%
Concluídas fora do prazo	3	12%
<b>Concluídas no prazo</b>	<b>15</b>	<b>60%</b>
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

\* 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 DA OUVIDORIA SECTEC

Quadro 03

### Estadística de Tipo de Usuário da Ouvidoria

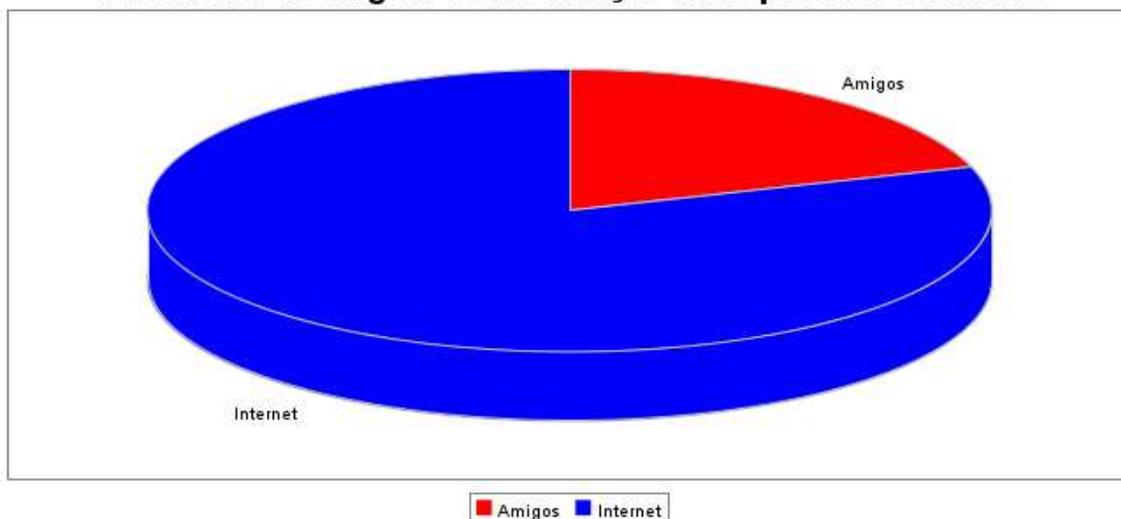


Total de atendimentos no período	25
<b>Total de atendimentos concluídos</b>	<b>18</b>
Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação	5

Descrição	Número Absoluto	Percentual
<b>Cidadão Usuário</b>	<b>4</b>	<b>80%</b>
Servidor Público do Estado de Pernambuco	1	20%

Quadro 04

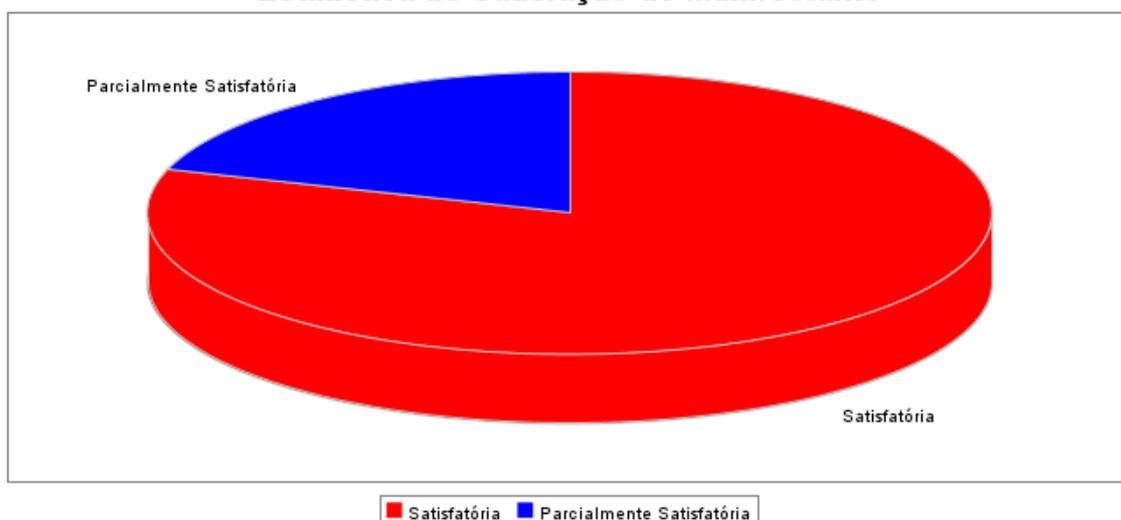
### Estadística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	1	20%
<b>Internet</b>	<b>4</b>	<b>80%</b>

Quadro 05

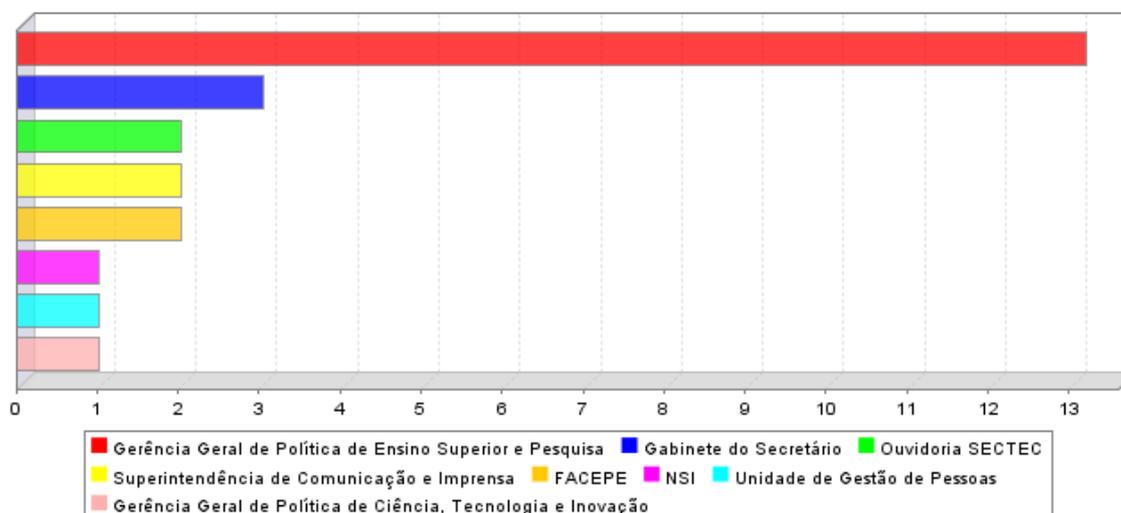
### Estadística de Satisfação do Manifestante



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	1	20%

<b>Satisfatória</b>	<b>4</b>	<b>80%</b>
---------------------	----------	------------

### 3- GRÁFICO DO ATENDIMENTO TRIMESTRAL POR SETOR/ ASSUNTO



Setor/assunto	Quantidade
<b>Gerência Geral de Política de Ensino Superior e Pesquisa</b>	<b>13</b>
Gabinete do Secretário	3
Ouvidoria Sectec	2
Superintendência de Comunicação e Imprensa	2
FACEPE	2
NSI	1
Unidade de Gestão de Pessoas	1
Gerência Geral de Política de Ciência, Tecnologia e Inovação	1
<b>Total</b>	<b>25</b>

### 3.1 NATUREZA DOS ATENDIMENTOS DO TRIMESTRE POR SETOR/ASSUNTO

#### Área: Gerência Geral de Política de Ensino Superior e Pesquisa

Assunto: PROUPE

Número	Natureza	Priorização	Criação	Alteração	Protocolo	Concluído
27270	Informação	Média	02/04/2012	02/04/2012	201227270	Sim
27881	Informação	Média	04/04/2012	13/04/2012	201227881	Sim
30818	Informação	Média	17/04/2012	17/04/2012	201230818	Sim
34090	Reclamação	Média	27/04/2012	08/05/2012	201234090	Sim
38598	Informação	Média	17/05/2012	21/05/2012	201238598	Sim
39298	Informação	Média	21/05/2012	21/05/2012	201239298	Sim
41367	Informação	Média	29/05/2012	29/05/2012	201241367	Sim
43267	Informação	Média	05/06/2012	05/06/2012	201243267	Não
44658	Denúncia	Alta	12/06/2012	12/06/2012	201244658	Não
46428	Denúncia	Média	20/06/2012	20/06/2012	201246428	Não
47338	Informação	Média	25/06/2012	25/06/2012	201247338	Sim
47596	Informação	Média	26/06/2012	05/07/2012	201247596	Sim
47961	Informação	Média	27/06/2012	05/07/2012	201247961	Sim

#### Área: Gabinete do Secretário

Assunto: Concurso/Seleção Simplificada

Número	Natureza	Priorização	Criação	Alteração	Protocolo	Concluído
44308	Informação	Média	11/06/2012	11/06/2012	201244308	Não

Assunto: Energia Fotovoltaica

Número	Natureza	Priorização	Criação	Alteração	Protocolo	Concluído
47965	Sugestão	Média	27/06/2012	27/06/2012	201247965	Não

**Assunto:** UPE/HUOC

<b>Número</b>	<b>Natureza</b>	<b>Priorização</b>	<b>Criação</b>	<b>Alteração</b>	<b>Protocolo</b>	<b>Concluído</b>
29222	Denúncia	Alta	11/04/2012	11/06/2012	201229222	Não

**Área: Ouvidoria Sectec**

**Assunto:** Atribuições da Ouvidoria

<b>Número</b>	<b>Natureza</b>	<b>Priorização</b>	<b>Criação</b>	<b>Alteração</b>	<b>Protocolo</b>	<b>Concluído</b>
43154	Informação	Média	05/06/2012	05/06/2012	201243154	Sim
44646	Informação	Alta	12/06/2012	12/06/2012	201244646	Sim

**Área: Superintendência de Comunicação e Imprensa**

**Assunto:** Comunicação

<b>Número</b>	<b>Natureza</b>	<b>Priorização</b>	<b>Criação</b>	<b>Alteração</b>	<b>Protocolo</b>	<b>Concluído</b>
43185	Informação	Média	05/06/2012	05/06/2012	201243185	Sim
45176	Solicitação	Média	14/06/2012	14/06/2012	201245176	Sim

**Área: FACEPE**

**Assunto:** PAPPE

<b>Número</b>	<b>Natureza</b>	<b>Priorização</b>	<b>Criação</b>	<b>Alteração</b>	<b>Protocolo</b>	<b>Concluído</b>
38757	Solicitação	Média	17/05/2012	21/05/2012	201238757	Não

**Assunto:** Servidores

<b>Número</b>	<b>Natureza</b>	<b>Priorização</b>	<b>Criação</b>	<b>Alteração</b>	<b>Protocolo</b>	<b>Concluído</b>
40614	Denúncia	Alta	24/05/2012	08/06/2012	201240614	Sim

**Área: NSI**

**Assunto:** Servidor

<b>Número</b>	<b>Natureza</b>	<b>Priorização</b>	<b>Criação</b>	<b>Alteração</b>	<b>Protocolo</b>	<b>Concluído</b>
39296	Reclamação	Média	21/05/2012	24/05/2012	201239296	Sim

**Área: Unidade de Gestão de Pessoas**

**Assunto:** Emprego/Estágio

<b>Número</b>	<b>Natureza</b>	<b>Priorização</b>	<b>Criação</b>	<b>Alteração</b>	<b>Protocolo</b>	<b>Concluído</b>
30933	Informação	Média	17/04/2012	07/05/2012	201230933	Sim

**Área: Gerência Geral de Política de Ciência, Tecnologia e Inovação**

**Assunto:** ParqTel

<b>Número</b>	<b>Natureza</b>	<b>Priorização</b>	<b>Criação</b>	<b>Alteração</b>	<b>Protocolo</b>	<b>Concluído</b>
37837	Informação	Média	15/05/2012	30/05/2012	201237837	Sim

#### **4. PROPOSIÇÕES DE AÇÕES DE MELHORIA**

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

4.1.2 Criação da Ouvidoria Setorial da Facepe;

4.1.3 Criação de um Grupo de Trabalho na Sectec para acompanhamento das novas exigências de divulgação e publicação de documentos e informações públicas prevista na Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei n. 12.527).

#### **4.1 PONTOS FORTES**

##### **Mês de abril**

1. Conclusão de 100% das manifestações recebidas no mês de abril na Ouvidoria Central da Sectec;

2. Visita Técnica da Ouvidoria Geral do Estado na Ouvidoria Setorial do Distrito de Fernando de Noronha, avaliando a equipe, estrutura física através de um parecer técnico da Ouvidora Geral do Estado. Considerando a visita, foram relacionadas às seguintes recomendações técnicas: que a sala da Ouvidoria não fosse compartilhada com outro setor devido a sigilosidade das informações própria ao Ofício do Ouvidor; a Ouvidora Vera Araújo participe das reuniões de planejamento da instituição e tenha acesso as informações estratégicas do órgão, possibilitando fornecer as informações demandadas pelos cidadãos; a necessidade da equipe da Ouvidoria participar dos cursos ministrados pela OGE no CEFOSPE e a importância que a Ouvidora participe dos eventos nacionais promovidos pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO e Associação Nacional de Ouvidores – ANOP, através dos quais a mesma poderá estar inteirada quanto às diretrizes nacionais para o funcionamento das Ouvidorias públicas;

3. Propostas de Pernambuco da Consocial Nacional, relacionados ao eixo 1, Promoção da Transparência Pública e Acesso à Informação e Dados Públicos, relacionada a criação e fortalecimento das Ouvidorias Públicas municipais e estaduais, evidenciando a ampla divulgação dos meios de acesso à Ouvidoria;

4. Comparecimento da Ouvidoria Central da Sectec no monitoramento da Ouvidoria Geral do Estado na data 24.04.2012 das Ouvidorias Centrais da rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco;

5. Monitoramento da rede de Ouvidorias do Sistema Sectec no dia 26.04.2012 pela Ouvidoria Geral do Estado, com o comparecimento das Ouvidorias: Central da Sectec, Central da UPE, CISAM, HUOC, Escola Politécnica e PROCAPE;

6. Novamente 80% das manifestações recebidas pela Ouvidoria Central da Sectec, referente ao PROUPE, destas é predominante a natureza informativa;

### **Mês de Maio**

1. Participação nas reuniões de discussões e preparação do I Fórum de Ouvidorias dos Institutos de Ensino Superior - IES de Pernambuco nos dias 09 e 23 de maio;
2. Comparecimento na palestra sobre o tema: Assédio Moral no Ambiente de Trabalho, ministrada pela Ouvidora Geral do Estado, Sr<sup>a</sup> Karla Júlia Marcelino, evento organizado pela Ouvidoria Central da UPE;
3. Participação na reunião com a rede de Ouvidores do Estado de Pernambuco, e o Secretário de Controladoria Geral do Estado, Sr<sup>o</sup> Djalmo Leão, com informes sobre a Lei de Acesso à Informação – LAI, e os impactos do cumprimento da Lei no trabalho da rede de Ouvidores do Estado de Pernambuco, inclusive a informação de que a Ouvidoria Geral do Estado será vinculada à SCGE;

### **Mês de Junho**

1. A partir do recebimento de manifestação pela Ouvidoria, foi observado pelo bolsista e repassado à COMAV, que no edital não estava previsto a aquisição de insumos necessários para realização do projeto de contrapartida do aluno/bolsista do PROUPE previsto em edital. A partir desta, a COMAV definiu que fica a cargo da instituição que o aluno prestará o serviço os insumos necessários para realização do projeto e para o aluno/bolsista caberá a mão-de-obra;
2. Conclusão de manifestações classificadas como denúncia, relacionada à Facepe (assédio moral) e ao PROUPE;