

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Diretor-Presidente: Maurílio Soares de Lima

EQUIPE:

Ouvidora: Albanita Juvêncio Gomes

Sandra de Almeida Santos Neves

Jéssica Maria Oliveira Silva

Dezembro/2014

APRESENTAÇÃO

Em observância às responsabilidades cometidas à Ouvidoria, constante da Instrução de Serviço Nº 01/2006-PRE de 12 de maio de 2006, apresenta-se o relatório semestral da Ouvidoria da Agência Condepe/Fidem, período 01/07 a 31/12/2014.

Ao disponibilizar os dados na web, a Ouvidoria estará dando transparência da sua atuação, portanto cumprindo o princípio constitucional da publicidade das ações dos órgãos públicos.

Este relatório tem como objetivo mostrar em valores absolutos e estatísticos, os dados refletidos nas manifestações realizadas pelos cidadãos-usuários, bem como uma análise e interpretação dos mesmos, permitindo à visualização dos pontos fracos, advindo a possível melhoria.

INTRODUÇÃO

A partir de 18 de novembro de 2011, foi criada a Lei Federal 12.527, que garante ao cidadão o acesso às informações públicas.

O Governo de Pernambuco, através da Controladoria Geral de Pernambuco, instituiu o Grupo de Trabalho - GT, responsável pela criação da Lei de Acesso à Informação – LAI em Pernambuco.

Posteriormente, foi sancionada a Lei Estadual 14.804 de 29 de outubro de 2012, regulamentando o acesso às informações.

E, em 30 de outubro de 2012, o Decreto 38.787 regulamentou a referida Lei Estadual, com os detalhamentos das atividades para os órgãos do Poder Executivo Estadual.

O Governo vem procurando cada vez mais atender aos pleitos dos cidadãos-usuários, através de estratégias criadas a partir do diálogo com a sociedade. Desta forma, as Ouvidorias se integram como importante ferramenta de sedimentação, por ser um canal entre o governo e o cidadão, promovendo a participação do mesmo.

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Apresentamos a seguir as análises e interpretações dos dados.

Na figura 1, destacamos que a predominância foi o Elogio com um número absoluto de 11 (onze), todos dirigidos a Mapoteca. As outras manifestações foram 08 (oito) pedidos de informações, 05 (cinco) reclamações e 06 (seis) solicitações.

Esclarecemos que das 08 (oito) manifestações de pedido de acesso à informação, apenas 03 (três) cidadãos retornaram o formulário de pedido de acesso à informação devidamente preenchido, de acordo com a exigência da Lei de Acesso à Informação Nº 14.804 de 29 de outubro de 2012, regulamentada por meio do Decreto Nº 38.787 de 30 de outubro de 2012. As demandas concluídas foram as de nºs: **39812** de 17/07/14, concluída em 12/08/14, cuja resposta foi de competência da Gerência de Cartografia e Geoprocessamento. A demanda de nº **40804** de 22/07/14, concluída em 27/08/14 a resposta foi de competência da Diretoria de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas; e a de nº **66478** de 25/11/14, concluída em 15/12/14 a resposta foi de competência da Diretoria de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas. As demandas de nºs: 37628 de 07/07/14, 37602 de 07/07/14; 38404 de 10/07/14 e 39056 de 14/07/14 foram concluídas sem o retorno do referido formulário. Portanto, no período de 01 de Julho a 31 de Dezembro de 2014, só houve 07 (sete) manifestações de pedidos de informações. Quanto as reclamações foram tomadas as devidas providências para solucioná-las.

Salientamos que durante o período de outubro a dezembro de 2014 só tivemos 01 (um) Pedido de Acesso à Informação, o de nº 66478 de 25/11/14, mas o Sistema GCON contabilizou no Menu Principal como 03 (três) Encaminhamentos a Vencer e no Relatório Consolidado na Estatística por Natureza da Manifestação contabilizou 02 (duas), porém o problema foi informado a Secretaria da Controladoria Geral do Estado para que fosse repassado a área de TI da mesma.

Figura 1



Na figura 2, observamos que no universo de 30 (trinta) manifestações, 27 (vinte e sete) foram concluídas no prazo e apenas 03 (três) fora do prazo.

Quanto a resolutividade das manifestações observamos que apesar do Sistema GCON contabilizar 03 (três) manifestações concluídas fora do prazo, constatamos no nosso arquivo apenas 02 (duas) manifestações concluídas fora do prazo as de nºs 40804 de 22/07/14 e 56517 de 08/10/14.

Figura 2



Todos os elogios desse período (julho a dezembro) foram dirigidos a Mapoteca pelo excelente atendimento.

Destaque de alguns elogios:

- “Atendimento excelente. Atenção, dedicação e empenho para solucionar o problema”.
- “Atendimento muito atencioso. A equipe é bem preparada, efetiva e rápida”.
- “O atendimento neste setor é ótimo”.
- “Agradeço pela atenção e toda forma de contribuir com a pesquisa científica, apresentada pelos funcionários da Mapoteca.
- “Declaro que fui extremamente bem atendida por toda equipe, es especial Sr. Carlos e Sr. Henrique, atingindo e alcançando os objetivos que me trouxeram até aqui. Muito obrigada”.
- “Nesta oportunidade, agradeço a equipe, pela atenção, cortesia, clareza e apreço no pronto atendimento acerca da nossa solicitação. Parabéns! E sucesso aos funcionários Henrique, Ângela e Assunção.”
- “Atendimento muito bom, elogiáveis sem dúvida! Nota dez.”
- “Eu nunca fui tão bem atendido quanto por este órgão. Parabéns”.

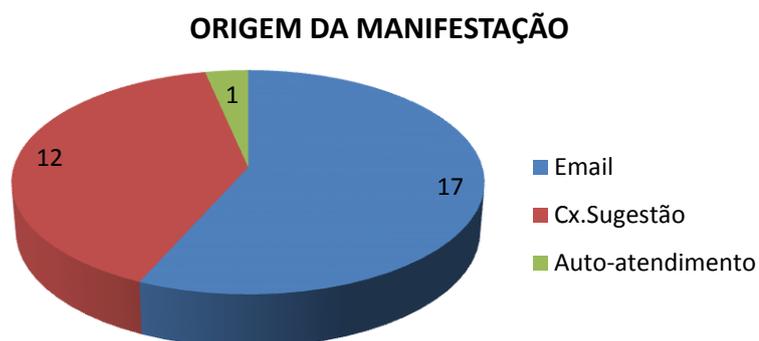
Na figura 3 observamos que tivemos 30 (trinta) manifestações das quais 11 (onze) referem-se a elogios e mais 3 (três) manifestações respondidas pela Ouvidoria. As manifestações de elogios são concluídas pela Ouvidoria que agradece pelo exercício de cidadania. Tivemos 4 (quatro) manifestações dirigidas a Diretoria de Sistematização e Disseminação de Informações; 3 (três) manifestações dirigidas a Gerência de Cartografia e Geoprocessamento; 4 (quatro) dirigidas a Autoridade Admnsitrativa; 2 (duas) a Unidade de Desenvolvimento e Acompanhamento de Pessoas; 1 (uma) dirigida a Diretoria de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas; 1 (uma) dirigida a Assessoria da Presidência e 1 (uma) dirigida ao Núcleo de Logística. Apesar de constar 04 (quatro) manifestações dirigidas a Autoridade Administrativa, salientamos que só houve 03 (três), duas no mês de julho e uma no mês de novembro de 2014.

Figura 3



Na figura 4 observamos que o meio mais utilizado foi o E-mail com 17 (dezesete) manifestações, Caixa de Sugestão com 12 (doze) e 1 (um) Auto-atendimento.

Figura 4



Na figura 5 observamos que as manifestações são oriundas de diversos municípios e que dos 30 (trinta) demandantes apenas 13 (treze) informaram os seus endereços residenciais.

Figura 5



Tivemos nesse período 4 (quatro) manifestações enviadas a órgãos externos, conforme destacamos na figura abaixo.

Figura 6



A seguir temos os dados da Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores:

No universo de 30 (trinta) atendimentos, apenas 05 (cinco) cidadãos-usuários responderam a pesquisa.

- Quanto ao tipo de usuário da Ouvidoria 100,00% foram cidadãos-usuários.
- Em relação a estatística de origem de informação a respeito da Ouvidoria se deu da seguinte forma: 20% através de amigos, 40% órgãos do Governo e 40% através da internet.
- Quanto a estatística de satisfação do manifestante 40% acharam satisfatória, 40% parcialmente satisfatória e 20% insatisfatória.
- Quanto a estatística a respeito do papel da Ouvidoria 100% acharam muito importante.
- Quanto a estatística de eficiência da Ouvidoria, 20% acharam rápido, 60% normal e 20% demorado.
- Quanto a estatística de reutilização da Ouvidoria, 100% disseram SIM.

A pesquisa de satisfação com o usuário para avaliar o atendimento das Ouvidorias, teve início em 25/06/2008 e faz parte do Plano Operativo do Governo.

“O Governo estabeleceu como meta para a Rede de Ouvidores, a inclusão no Relatório Consolidado da Rede de Ouvidores que a partir de março de 2010 passou a ser mensal, o plano de ação sobre as respostas das Ouvidorias, o qual foi elaborado pela Ouvidoria Geral do Estado, sendo subsidiado pelas Ouvidorias”. Esse relatório contém as proposições de ações de melhorias e pontos fortes.

Através das informações contidas nas proposições de ações de melhorias, o gestor terá uma visão de pontos estratégicos, permitindo que os mesmos sejam incluídos em seu planejamento.

CONCLUSÃO

Observamos que depois da implementação da Lei de Acesso a Informação, houve uma diminuição de pedido de informação. Os pedidos chegam através da internet, mas sem o preenchimento do Formulário de Pedido de Acesso a Informação, por parte do solicitante, impossibilitando a continuidade do processo. Portanto esclarecemos aos cidadãos que acessando o site www.condepefidem.pe.gov.br e não encontrando a informação desejada, deverá clicar acima do lado direito no link Acesso a Informação e depois que abrir clicar em ANEXO I – Formulário de Pedido de Acesso a Informação, preencher e enviar para o e-mail: ouvidoria@condepefidem.pe.gov.br.