

# **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

**Diretor-Presidente: Maurílio Soares de Lima**

## **EQUIPE:**

**Ouvidora: Albanita Juvêncio Gomes**

**Sandra de Almeida Santos Neves**

**Junho/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 01/01 a 30/06/2014.

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 21 (vinte e um), dirigidos as áreas que trabalham com o público externo, Biblioteca e Mapoteca. As outras manifestações foram 03 (três) denúncias, 06 (seis) pedidos de informações, 01 (uma) reclamação e 6 (seis) solicitações. Esclarecemos que das seis manifestações de pedido de acesso à informação, apenas dois 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. Quanto as denúncias e reclamação foram tomadas as devidas providências para solucioná-las.

Figura 1



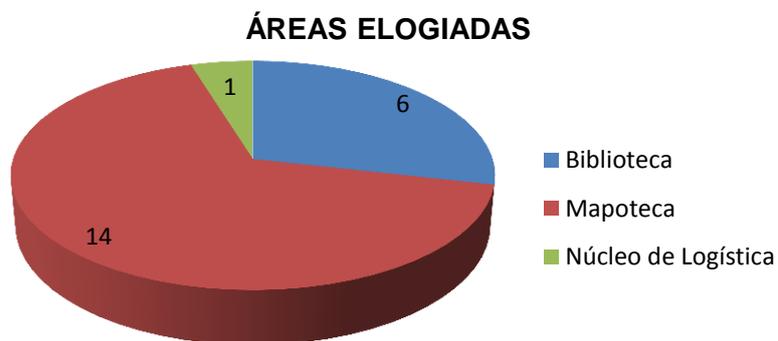
Na figura 2, observamos que no universo de 37 (trinta e sete) manifestações, 32 (trinta e duas) foram concluídas no prazo e apenas 05 (cinco) fora do prazo.

Figura 2



Na figura 3 destacamos os 21 (vinte e um) elogios com 6 (seis) dirigidos a Biblioteca, 14 (quatorze) a Mapoteca e 01 (um) ao Núcleo de Logística especificamente dirigido a pessoa de Josefa (auxiliar de limpeza), pelo excelente trabalho realizado na casa da Rua das Ninfas.

Figura 3



Destaque de algumas manifestações:

- “Venho parabenizar a FIDEM pelo excelente acesso a informações cartográficas. Os funcionários Carlos e Vanessa são de uma prestatividade imensa. Parabéns.”
- “Gostraria de parabenizar a atenção dedicada pela senhora Clarice, sempre solicita a necessidade dos pesquisadores que a ela recorrem.”
- “Gostaria de agradecer a FIDEM pela prestação de serviço com qualidade em sua Biblioteca, uma vez que todo o material que requeri e precisava foi apresentado prontamente pela servidora Clarice de maneira gentil e cortês.”

- “Faço menção espontânea sobre o ambiente profissional e ético desta repartição.”
- “Fiquei bastante satisfeito pelo atendimento da Mapoteca e espero que tal serviço seja mantido pelo Governo.”
- “Presteza, rapidez, cortesia, excelente atendimento, nem parece órgão governamental.”
- “Grato pela atenção, o atendimento do servidor Carlos Rique da Mapoteca em muito contribuiu para análise espacial do processo de perícia do Ministério Público Federal – Projeto Orla.”

Na figura 4 observamos que tivemos 37 (trinta e sete) manifestações das quais 21 (vinte e uma) referem-se a elogios e mais uma manifestação respondida pela Ouvidoria. As manifestações de elogios são concluídas pela Ouvidoria que agradece pelo exercício de cidadania.

Figura 4



As outras áreas demandadas foram:

Coordenadoria de Gestão – CGES com 03 (três) manifestações;

Unidade de Gestão de Pessoas – UNGEP com 03 (três) manifestações;

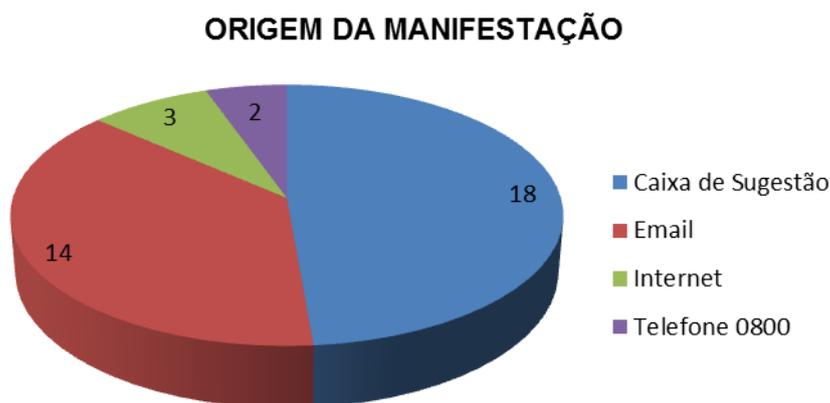
Diretoria de Sistematização e Disseminação de Informações - DSDI com 02 (duas) manifestações;

Unidade de Desenvolvimento e Acompanhamento de Pessoas - UNDAPE com 02 (duas) manifestações;

Diretoria Executiva de Apoio à Gestão Regional e Metropolitana – DEAG, Núcleo de Logística – NLOG, Diretoria de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas – DEPS, Gerência de Regulação e Ordenamento Espacial – GROE e Diretoria de Estudos Regionais e Urbanos – DERU todas tiveram apenas 01 (uma) manifestação, totalizando 05 (cinco) manifestações.

Na figura 5 observamos que o meio mais utilizado foi a caixa de sugestão com 18 (dezoito) manifestações, email com 14 (quatorze), internet com 03 (três) e telefone 0800 com 02 (duas). Salientamos que a caixa de sugestão é o meio mais utilizado devido a predominância ser o ELOGIO, que é feito as nossas áreas de atendimento ao público externo.

Figura 5



Na figura 6 observamos que as manifestações são oriundas de diversos municípios e que dos trinta e sete demandantes apenas dez informaram os seus endereços residenciais.

Figura 6



Na figura 7, observamos que tivemos 05 (cinco) manifestações enviadas a órgãos externos com assuntos pertinentes aos mesmos. Os serviços das ouvidorias funcionam em rede, o que nos permite enviar a manifestação a qualquer órgão do Estado.

Figura 7



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

No universo de 37 (trinta e sete) atendimentos, apenas 06 (seis) 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: 16,67% através de amigos, 16,67% órgão do governo, 16,67% panfleto/cartazes e 50,00% através da internet.

- Quanto a estatística de satisfação do manifestante 66,67% acharam satisfatória e 33,33% insatisfatória.

- Quanto a estatística a respeito do papel da Ouvidoria 50,00% acharam importante e 50,00% muito importante.

- Quanto a estatística de eficiência da Ouvidoria, 66,67% acharam rápido e 33,33% demorado.

- Quanto a estatística de reutilização da Ouvidoria, 83,33% disseram SIM e 16,67% NÃO.

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](http://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](mailto:ouvidoria@condepefidem.pe.gov.br).