



# **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

**Diretor-Presidente: Antônio Alexandre da Silva Júnior**

## **EQUIPE:**

**Ouvidora: Albanita Juvêncio Gomes**

**Sandra de Almeida Santos Neves**

**Rodrigo César de Santana**

**Dezembro/2011**

## **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 31/12/2011.

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.

## **INTRODUÇÃO**

O Governo vem procurando cada vez mais atender os 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.

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.

## **ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS**

Apresentamos a seguir as análises e interpretações dos dados.

Na figura 1, destacamos que a manifestação predominante foi o elogio com um número absoluto de 86 (oitenta e seis), dirigidos as áreas que trabalham com o público externo, Biblioteca e Mapoteca. As outras manifestações foram 08 (oito) solicitações, 03 (três) pedidos de informações, 02 (duas) reclamações e 01 (uma) sugestão. Tivemos no semestre 100 (cem) manifestações.

Figura 1



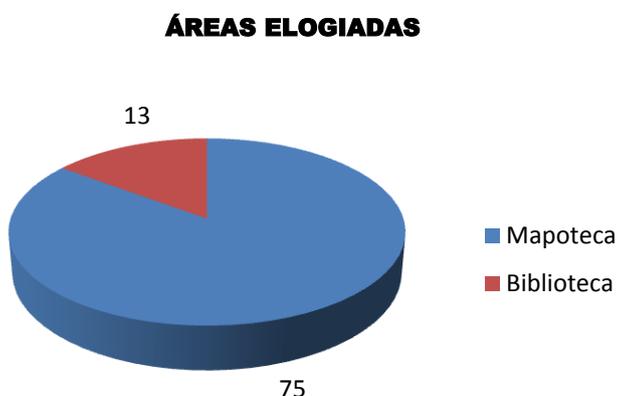
Na figura 2, observamos que no universo de 100 (cem) manifestações, 92 (noventa e duas) foram concluídas dentro do prazo e 08 (oito) fora do prazo. Vale salientar, que o bom seria não ter nenhuma manifestação concluída fora do prazo, visto que o atraso nas respostas compromete tanto a imagem da Instituição quanto a credibilidade da Ouvidoria.

Figura 2



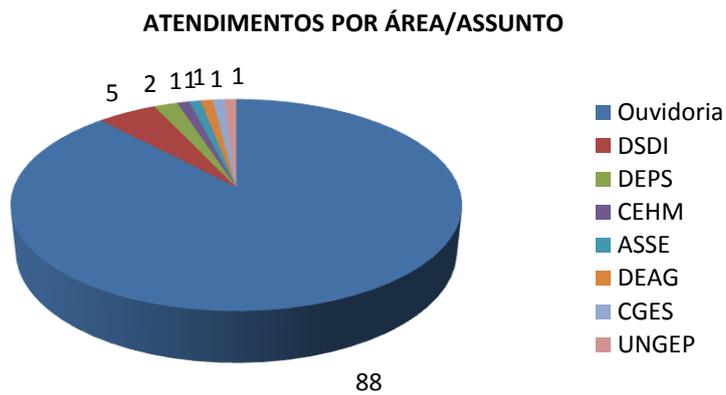
Na figura 3, destacamos a Mapoteca com 75 (setenta e cinco) elogios e a Biblioteca com 13 (treze). Esses elogios são feitos pelo público externo que frequenta as áreas citadas em busca de informações e pesquisas.

Figura 3



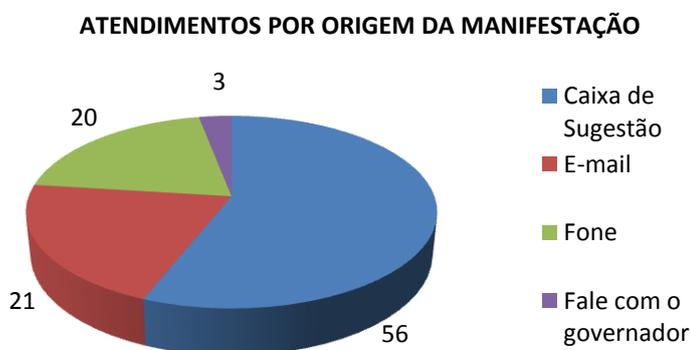
Na figura 4, observamos que as 88 (oitenta e oito) manifestações referem-se a soma dos atendimentos elogiosos feitos à biblioteca e à mapoteca, os quais a Ouvidoria conclui fazendo o agradecimento pelo exercício da cidadania. A seguir, temos a Diretoria de Sistematização e Disseminação de Informações com 5 (cinco) manifestações, 2 (duas) para a Diretoria de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas, seguidas de 01 (uma) manifestação para as seguintes áreas: Centro de História Municipal, Assessoria da Presidência, Diretoria Executiva de Apoio à Gestão Regional e Metropolitana, Coordenadoria de Gestão e Unidade de Gestão de Pessoas.

Figura 4



Na figura 5, observamos que a origem da manifestação mais utilizada foi a caixa de sugestão, somando 56 (cinquenta e seis) manifestações, seguidas do e-mail com 21 (vinte e uma), telefone 0800 com 20 (vinte) e 03 (três) Fale com o Governador.

Figura 5



Na figura 6, observamos que as manifestações são oriundas de diversos municípios, o que reforça o nosso compromisso com o cidadão-usuário.

Figura 6



Na figura 7, observamos que Pernambuco totalizou 94 (noventa e quatro) manifestações, ressaltando que o nosso atendimento não se restringe unicamente ao nosso Estado, onde 02 (duas) manifestações foram do Espírito Santo, 01 (uma) de Santa Catarina e 03 (três) do Estado de São Paulo.

Figura 7



Apresentamos a seguir, os gráficos comparativos dos dois semestres de 2011.

Figura 8

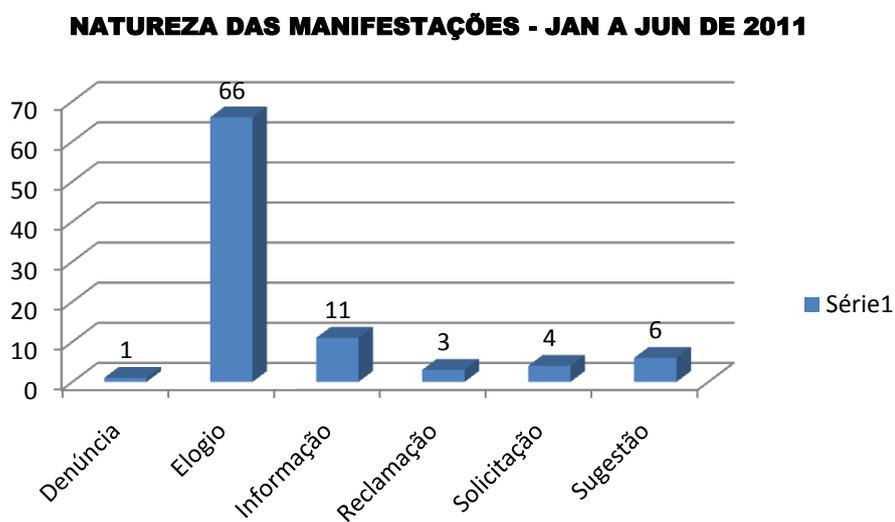
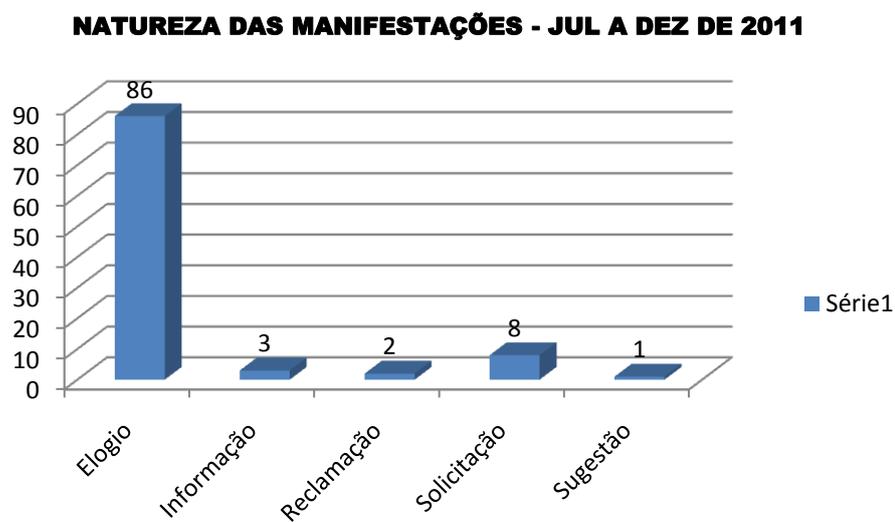


Figura 9



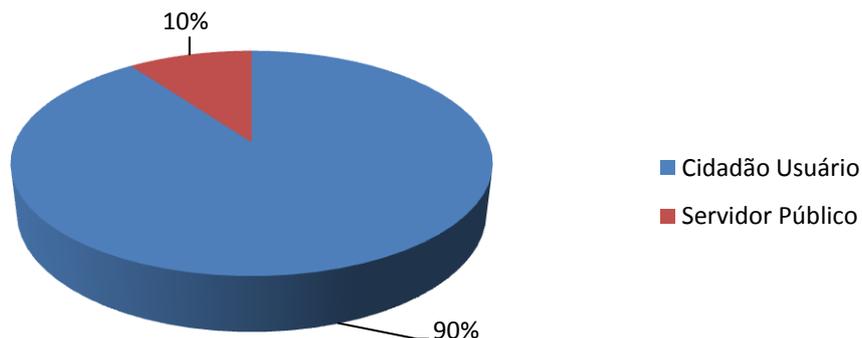
Destacamos que houve um aumento tanto no número de elogios quanto de solicitações e um ponto a ser observado, foi com relação à ausência de denúncias no segundo semestre.

A seguir, apresentamos os gráficos de estatística por satisfação.

Na figura 10, observamos que 90% das manifestações foram de cidadãos-usuários e 10% de servidor público.

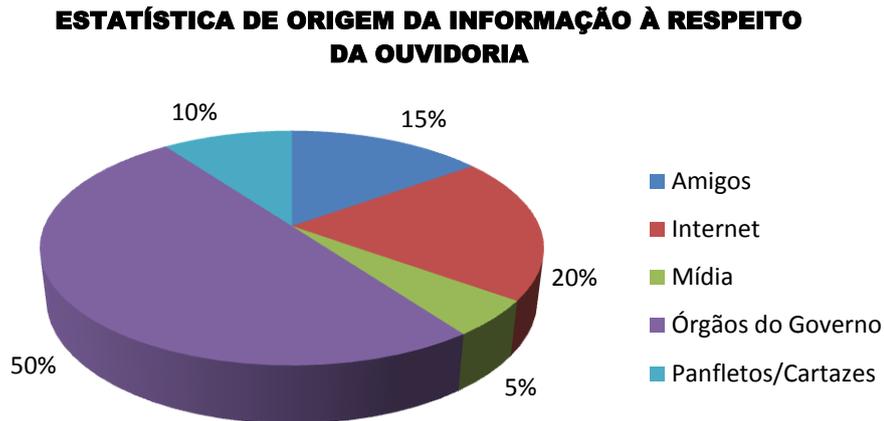
Figura 10

**ESTATÍSTICA DE TIPO DE USUÁRIO DA OUVIDORIA**



Na figura 11, os meios de acesso a informação a respeito da Ouvidoria foram diversos e, o mais acessado foram os órgãos do Governo com 50%, logo após a internet com 20%, amigos com 15%, panfletos/cartazes com 10% e a mídia (jornais, televisão, rádio) com 5%.

Figura 11



Na figura 12, quanto à estatística de satisfação do manifestante, observamos que 85% ficaram satisfeitos, 5% ficaram parcialmente satisfeitos e 10% ficaram insatisfeitos.

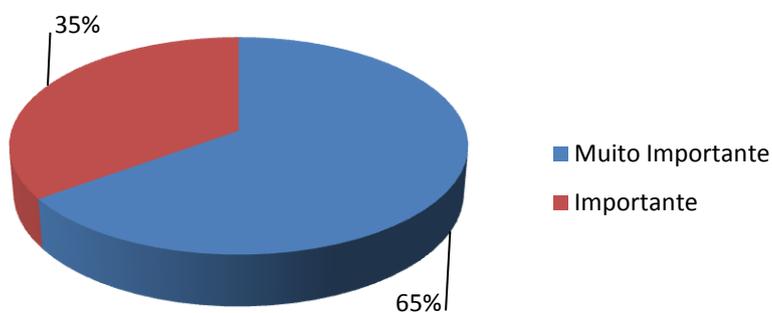
Figura 12



Na figura 13, na estatística a respeito do papel da Ouvidoria 65% acharam muito importante e 35% importante.

Figura 13

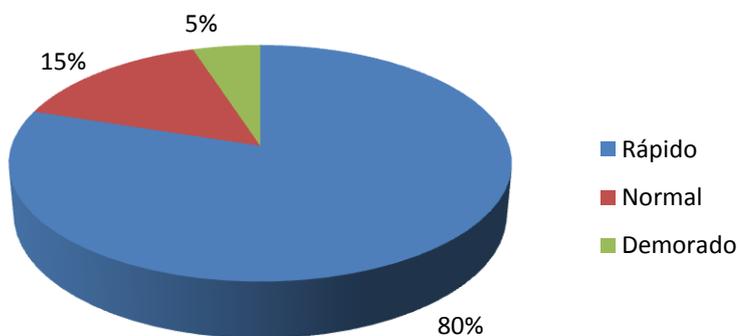
**ESTATÍSTICA À RESPEITO DO PAPEL DA  
OUVIDORIA**



Na figura 14, quanto à eficiência da Ouvidoria, 80% acharam rápida, 15% normal e 5% demorado.

Figura 14

**ESTATÍSTICA DE EFICIÊNCIA DA OUVIDORIA**



Na figura 15, quanto à reutilização da Ouvidoria 90% disseram que sim e 10% disseram não.

Figura 15



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 melhoria 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.

Este relatório é composto de dois anexos:

ANEXO 1 – Relatório das proposições de ações de melhorias feitas por esta Ouvidoria, cumprindo uma determinação do excelentíssimo Governador do Estado Dr. Eduardo Campos.



ANEXO 2 – Teor de todas as manifestações registradas e as respostas dos executores.

## **CONCLUSÃO**

Verificamos que nos dois semestres de 2011, o prazo de 08 (oito) dias estabelecido pela Instrução de Serviço Nº 01 de 12 de maio de 2006, para resposta ao cidadão-usuário foi cumprido quase em sua totalidade.

Constatamos no término deste semestre, que cada vez mais o cidadão vem tomando consciência de seus direitos e que a Ouvidoria é um importante canal de defesa do mesmo.