

## **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 30/06/2010.

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**

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

A Ouvidoria realizou no mês de março duas palestras: uma sobre o papel da Ouvidoria e outra sobre assédio moral, voltadas para todos os servidores e ouvidores da rede, no sentido de apresentar a Ouvidoria e o seu papel perante os públicos interno e externo. Também vem desenvolvendo um trabalho verbalizado de conscientização quanto à importância de usar a Ouvidoria não só para queixas e denúncias, mas também para sugestões e elogios, permitindo a constante melhora dos serviços prestados pela instituição.

As proposições de ações de melhorias apresentadas à instituição e enviadas a Ouvidoria Geral do Estado, através do relatório consolidado que antes era quinzenal, a partir de março de 2010, passou a ser mensal.

## **ANÁLISE E INTERPRETAÇÕES DE DADOS**

Apresentamos a seguir as análises e interpretações dos dados.

Na figura 1, destacamos que a manifestação predominante foi o elogio com um valor percentual de 71%, dirigidos as áreas que trabalham com o público externo, Biblioteca e Mapoteca, 16% foram de solicitações dirigidas a Diretoria de Sistematização e Disseminação de Informações, 10% dirigidas a Diretoria de Articulação e de Apoio ao Desenvolvimento Metropolitano, 1% denúncia dirigida a Coordenação da Comissão Executora da Seleção Simplificada, onde salientamos ser vaga e sem dados comprobatórios, 1% reclamação dirigida ao Núcleo de Logística, na qual o manifestante reclama da falta de café para os visitantes e 1% sugestão, dirigida a Diretoria de Sistematização e Disseminação de Informações, onde a manifestante sugeriu que os mapas constantes na Mapoteca sejam atualizados.

Ressaltamos, portanto a excelência no atendimento por parte dos servidores da Biblioteca e Mapoteca.

Na figura 3, a área predominante das manifestações foi a Ouvidoria com 73%, pelo fato dos elogios serem concluídos pela mesma através de agradecimento pelo exercício de cidadania. A seguir temos a Diretoria de Sistematização e Disseminação de Informações com 16%.

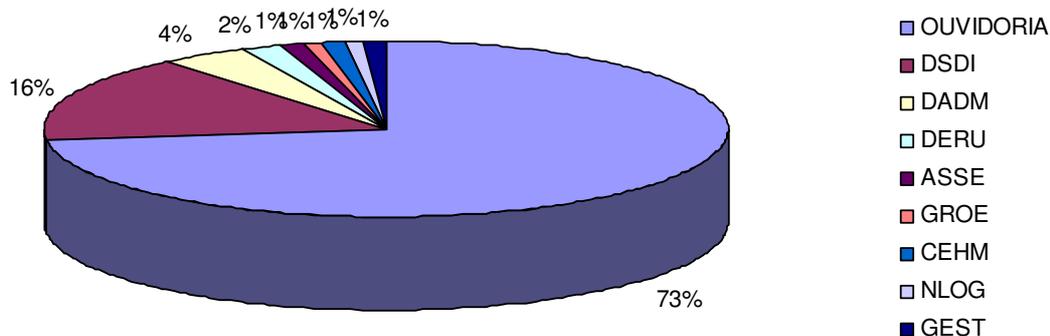


Figura 3 - Resultado estatístico por área assunto.

Na figura 4 observamos que a origem da manifestação mais utilizada foi à caixa de sugestão somando 61 (sessenta e uma) manifestações, seguidas de fale com o governador com 19 (dezenove), 14 (quatorze) através de telefone, 4 (quatro) através de e-mail, 1 (um) através da internet e 1 (um) pelo telefone 0800. Estes dados referem-se aos meios utilizados pelos cidadãos-usuários para manifestarem as suas sugestões, fazer as suas solicitações, elogios e pedidos de informações.

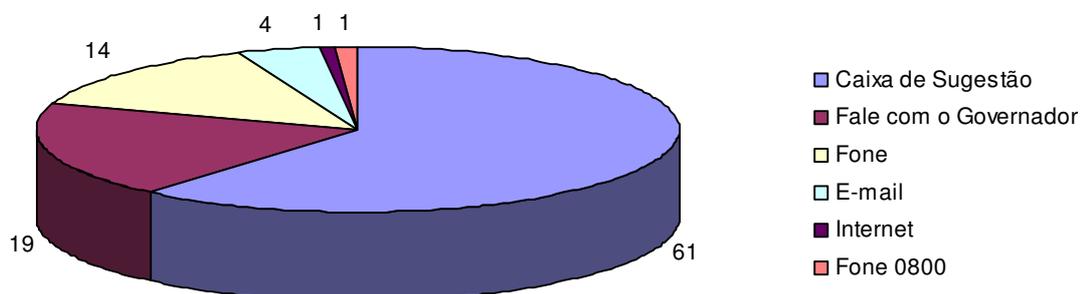


Figura 4 – Resultado em números absolutos sobre a origem das manifestações.

Na figura 7 observamos que o grau de satisfação do manifestante nesse período foi maior, totalizando 72% de satisfação, contra 14% de insatisfatória e 14% de parcialmente satisfatória. Portanto, o grau de satisfação prevalece.

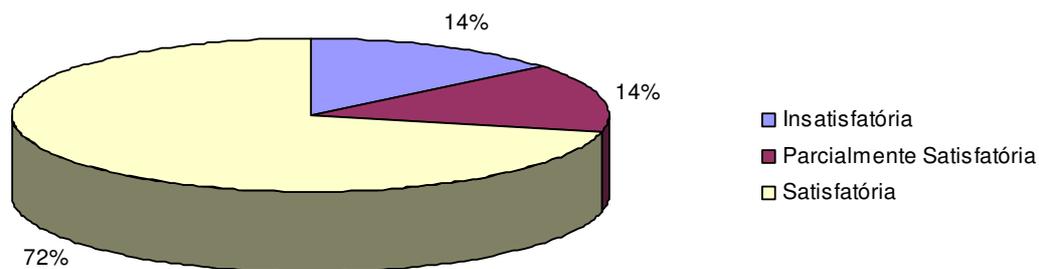


Figura 7 – Resultado estatístico de satisfação do manifestante.

Na figura 8 destacamos que 79% dos manifestantes acharam muito importante, e 21% acharam importante. Evidenciamos, portanto que todos os usuários valorizam o papel da Ouvidoria.

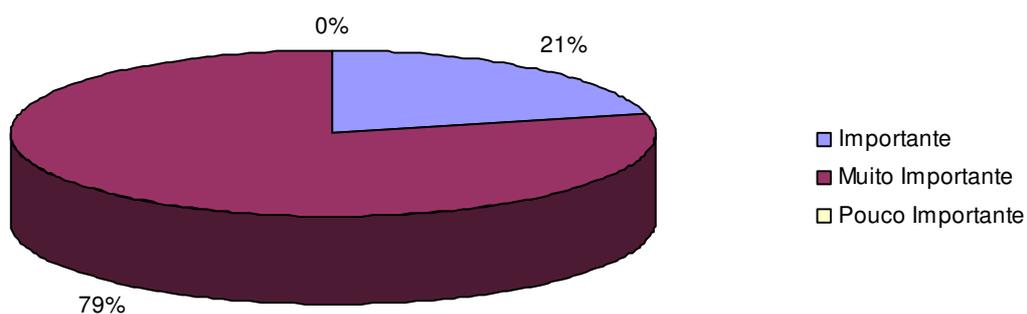


Figura 8 – Resultado estatístico a respeito do papel da Ouvidoria.

## **CONCLUSÃO**

Diante dos dados descritos podemos identificar os pontos a serem trabalhados. Verificamos que nesse período de janeiro a junho de 2010, o prazo de 08 (oito) dias estabelecido pela Instrução de Serviço N<sup>o</sup> 01 de 12 de maio de 2006, para resposta ao cidadão-usuário não foi cumprido em sua totalidade. Observamos ainda, que precisamos de mais divulgação da Ouvidoria através dos meios disponíveis, inclusive através da mídia.

Baseada numa visão sistêmica das questões identificadas e de suas prováveis causas e resoluções, esta ouvidoria tem apresentado as propostas de ações de melhorias as diversas áreas desta Agência Condepe/Fidem, visando fortalecer a instituição. Essas propostas devem ser apreciadas, avaliadas e executadas, promovendo assim, melhorias nos processos de trabalho.