



# **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

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

## **EQUIPE:**

**Ouvidora: Albanita Juvêncio Gomes**

**Sandra de Almeida Santos Neves**

**Suely Maria da Silva Gomes**

**Junho/2013**



## **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 30/06/2013.

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 manifestação predominante foi o elogio com um número absoluto de 32 (trinta e duas), dirigidos as áreas que trabalham com o público externo, Biblioteca e Mapoteca. As outras manifestações foram 12 (doze) solicitações e 01 (uma) sugestão. Tivemos no semestre 45 (quarenta e cinco) manifestações.

Figura 1



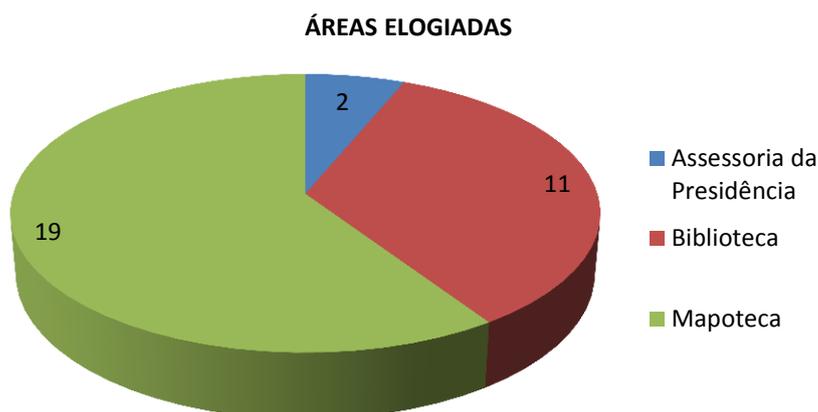
Na figura 2, observamos que no universo de 45 (quarenta e cinco) manifestações, 42 (quarenta e duas) foram concluídas dentro do prazo e apenas 3 (três) fora do prazo.

Figura 2



Na figura 3, destacamos a Assessoria da Presidência com 02 (dois) elogios, dirigidos aos servidores Paulo Pereira e Conceição Ventura; tivemos 11 (onze) elogios dirigidos a Biblioteca e 19 (dezenove) dirigidos a Mapoteca. 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 tivemos 35 (trinta e cinco) manifestações, das quais 32 (trinta e duas) referem-se a elogios dirigidos à Assessoria a Presidência, Biblioteca e Mapoteca, os quais a Ouvidoria concluiu fazendo o agradecimento pelo exercício de cidadania. Salientamos que tivemos somado mais três manifestações:

- Manifestação nº 20138796 de 31/01/13, solicitou o número de telefone da área de recursos humanos da Agência Condepe/Fidem;
- Manifestação nº 201314417 de 20/02/13, solicitou qual o órgão responsável pelo cadastramento das ruas no CEP e qual seria o processo para o cadastro;

- Manifestação nº 201338757 de 14/05/13, gostaria de saber como adquirir as obras do acervo do Centro de Estudos de História Municipal-CEHM. A Ouvidoria pediu autorização ao CEHM para responder, uma vez que o sistema não estava enviando o e-mail para o setor.

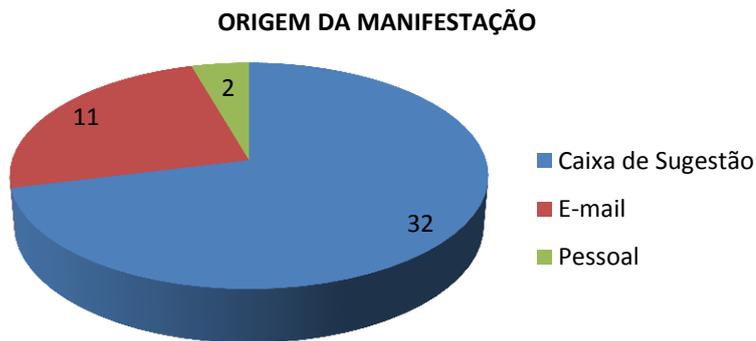
A seguir, temos a Unidade de Desenvolvimento e Acompanhamento de Pessoas com 6 (seis) manifestações, seguidas da Diretoria de Sistematização e Disseminação de Informações-DSDI com 2 (duas) manifestações, 1(uma) para a Diretoria de Estudos Regionais e Urbanos-DERU e 1 (uma) para a Unidade de Suporte de Informática – UNINF, totalizando 45 (quarenta e cinco) manifestações recebidas.

Figura 4



Na figura 5, observamos que a origem da manifestação mais utilizada foi a caixa de sugestão com 32 (trinta e duas) manifestações, seguida do e-mail com 11 (onze) e 02 (dois) atendimentos pessoais.

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



Enviamos 03 (três manifestações para a Ouvidoria Geral do Estado e 01 (uma) para a Compesa, por tratar-se de assuntos pertinentes as mesmas.

A nossa Ouvidoria registrou 33 (trinta e três) ligações de pessoas da Região Metropolitana do Recife, de outros Municípios, uma de Fernando de Noronha e uma do Estado de São Paulo. Todas essas ligações eram de assuntos pertinentes a outros órgãos.

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

No universo de 45 (quarenta e cinco) atendimentos, apenas 13 (treze) cidadãos-usuários responderam a pesquisa.

- Quanto ao Tipo de Usuário da Ouvidoria **100%** foram cidadãos-usuários.
- Em relação a Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria, **24%** foi através de amigos, **54%** órgãos do governo, **15%** por panfletos/cartazes e **7%** pela internet.
- Quanto a Satisfação do Manifestante, **85%** ficaram satisfeitos e apenas **15%** parcialmente satisfeitos.
- A Respeito do Papel da Ouvidoria, **77%** acharam muito importante e **23%** importante.
- Quanto a Eficiência da Ouvidoria, **92%** acharam rápido e **8%** normal.
- Quanto a Estatística de Reuso da Ouvidoria, **100%** responderam **SIM**.

Analizamos que no universo de 45 (quarenta e cinco) atendimentos apenas 13 (treze) responderam a pesquisa; 06 (seis) usuários responderam através do sistema e 7 (sete) fizemos a pesquisa pelo telefone, portanto o índice dos que responderam pelo sistema foi pequeno. Tentando melhorar este índice, a partir de agora, todo final de mês verificaremos através do sistema quantas pessoas responderam a pesquisa e ligaremos para conseguir as respostas das outras.

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.

## **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).