



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Diretor-Presidente: Maurílio Soares de Lima

EQUIPE:

Ouvidora: Albanita Juvêncio Gomes

Sandra de Almeida Santos Neves

Givaneide Maria da Silva

Dezembro/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 01/07 a 31/12/2013.

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 29 (vinte e nove), dirigidos as áreas que trabalham com o público externo, Biblioteca e Mapoteca. As outras manifestações foram 03 (três) pedidos de informações e 08 (oito) solicitações. Tivemos no semestre 40 (quarenta) manifestações.

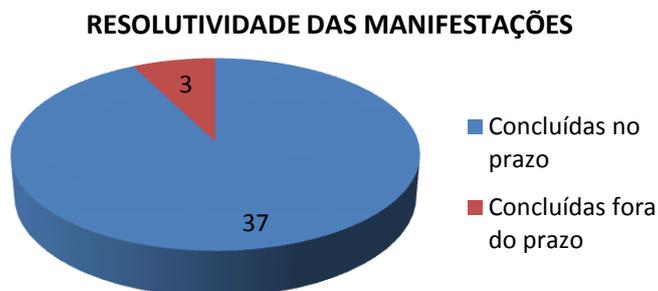
OBS.: Os pedidos de informações foram os de números: 55150 de 24/07/13; 51062 de 08/07/13 e 58532 de 06/08/13. Foram enviados os formulários exigidos pela Lei de Acesso à Informação nº 14.804 de 29 de outubro de 2012 e os mesmos não retornaram com o devido preenchimento, motivo pelo qual não foi possível dar continuidade ao processo. Todos foram concluídos em 28 de agosto de 2013.

Figura 1



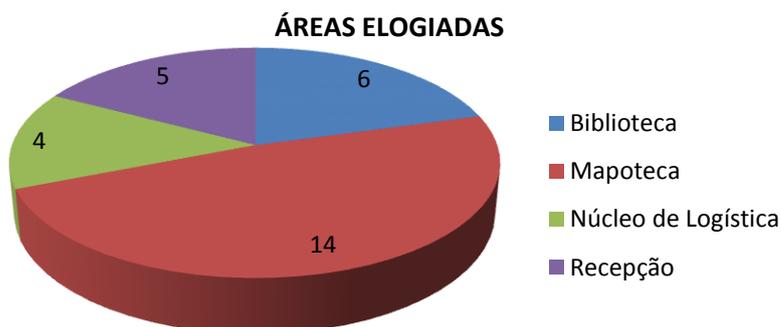
Na figura 2, observamos que no universo de 40 (quarenta) manifestações, 37(trinta e sete) foram concluídas dentro do prazo e apenas 3 (três) fora do prazo. Ressaltamos que as manifestações concluídas fora do prazo referem-se as de pedido de informações, que aguardamos o retorno dos formulários e os mesmos não foram devolvidos, sendo concluídos sem ter dado continuidade ao processo.

Figura 2



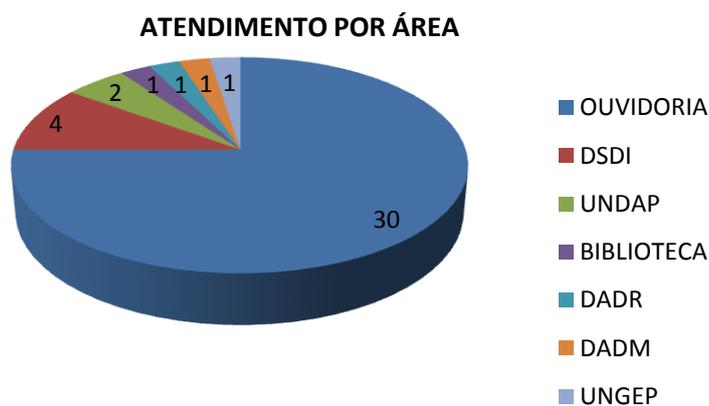
Na figura 3, destacamos a área de recepção com 05 (cinco) elogios pela criação da recepção e ao excelente atendimento do senhor Fernando Antônio de Paula Melo, 04 (quatro) elogios foram dirigidos a área de serviços gerais, pelo excelente serviço de limpeza das casas das Ninfas e Barão de São Borja; tivemos ainda, 06 (seis) elogios dirigidos a Biblioteca e 14 (quatorze) dirigidos a Mapoteca. Esses elogios são feitos pelo público externo que frequenta as áreas citadas em busca de informações e pesquisas. Todos os 29 (vinte e nove) elogios foram respondidos pela Ouvidoria, agradecendo pelo exercício de cidadania.

Figura 3



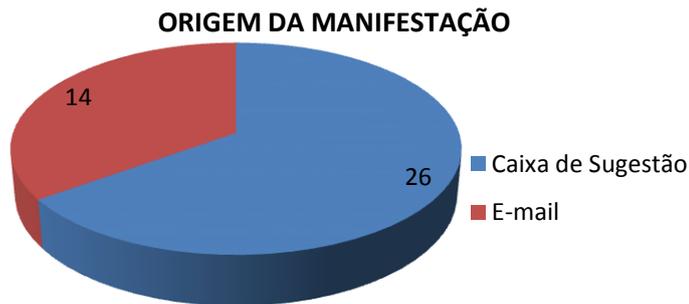
Na Figura 4, observamos as áreas demandas pelo público interno e externo. A Ouvidoria aparece com 40 (quarenta) manifestações das quais 29 (vinte e nove) referem-se a elogios e uma solicitação de número 62006 de 19 de agosto de 2013, a qual a Ouvidoria respondeu por tratasse de uma manifestação com a resposta incompleta, faltando o e-mail da UNDAPE, então para agilizar a resposta fizemos o complemento. As outras áreas demandadas foram: Diretoria de Sistematização e Disseminação de Informações com 4 (quatro); Unidade de Desenvolvimento e Acompanhamento de Pessoas com 2 (duas) e a Biblioteca, Diretoria de Articulação e de Apoio ao Desenvolvimento Regional, Diretoria de Articulação e de Apoio ao Desenvolvimento Metropolitano e a Unidade de Gestão de Pessoas todas tiveram uma manifestação.

Figura 4



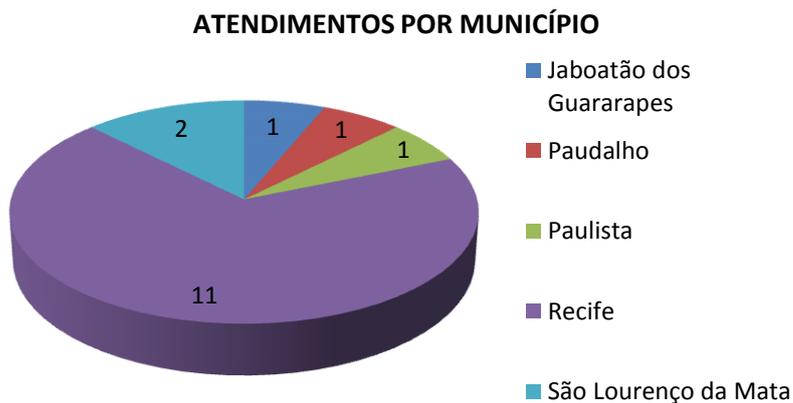
Na figura 5, observamos que a origem da manifestação mais utilizada foi a caixa de sugestão com 26 (vinte e seis) manifestações, seguida do e-mail com 14 (quatorze).

Figura 5



Na figura 6, observamos que as manifestações são oriundas de diversos municípios, o que reforça o nosso compromisso com o cidadão-usuário. Estes dados foram gerados através das informações constantes nos formulários de encaminhamento das manifestações, nos quais os cidadãos-usuários informaram os seus enderços com o CEP.

Figura 6





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

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

No universo de 40 (quarenta) atendimentos, apenas 09 (nove) cidadãos-usuários responderam a pesquisa.

- Quanto ao Tipo de Usuário da Ouvidoria **44%** foram servidores públicos do Estado de Pernambuco e **56%** de cidadãos-usuários.
- Em relação a Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria, **11%** foi através de amigos, **11%** órgãos do governo, **33%** por panfletos/cartazes, **34%** pela internet e **11%** pela mídia (jornais, televisão e rádio).
- Quanto a Satisfação do Manifestante, **89%** ficaram satisfeitos e apenas **11%** insatisfeitos.
- A Respeito do Papel da Ouvidoria, **78%** acharam muito importante e **22%** importante.
- Quanto a Eficiência da Ouvidoria, **89%** acharam rápido e **11%** demorado.
- Quanto a Estatística de Reuso da Ouvidoria, **89%** responderam Sim e **11%** Não.

Analisamos que no universo de 40 (quarenta) atendimentos apenas 09 (nove) responderam a pesquisa.

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.