

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



Ouvidoria do Estado

2014

Relatório do 4º Trimestre da Ouvidoria do Estado

SUMÁRIO

1. Introdução	3
2. Ações da Gerência no 4º trimestre	4
2.1.Palestras	4
2.2.Publicações	4
2.3.Capacitação	4
3. Resultados da Coordenadoria do Atendimento ao Cidadão.....	5
3.1.Informações Gerais	5
3.2. Pesquisa de Satisfação	9
4. Proposição de Melhorias	13
5. Pontos Fortes	14
6. Resultados da Coordenação da Rede de Ouvidoria	14
6.1.Monitoramento	14
6.2.Análise da Padronização	14
6.3. Análise dos Relatórios Consolidados	16
6.4. Análise qualitativa das manifestações	16
6.5.Análise da Resolutividade da Rede	17
6.6.Sistema Informatizado de Ouvidoria	17
6.7.Manifestações.....	18
6.8.Natureza da Manifestação	18
6.9.Status das Manifestações	19
6.10.Pesquisa de Satisfação	20
7. Resultados da Coordenação de Monitoramento da Informação	22
7.1. Pedidos de Acesso à Informação	22
7.2. Recursos	23

1. INTRODUÇÃO

Este relatório contém as principais ações realizadas pela Gerência da Ouvidoria do Estado no 4º trimestre de 2014.

A Ouvidoria do Estado tem por finalidade coordenar a Rede de Ouvidores Públicos através de um sistema integrado, que possibilitará receber reclamações, solicitações, informações, denúncias, sugestões e elogios sobre o desempenho de órgãos e entidades do Poder Executivo, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições.

O Decreto Estadual nº 39.414/2013, que aprovou o Regulamento da Secretaria da Controladoria Geral do Estado, atribui à Gerência de Ouvidoria do Estado a competência de planejar e gerir o desempenho da Rede de Ouvidoria do Estado; garantir o alinhamento de seus procedimentos e a adequação de suas unidades; produzir informações, a partir de manifestações recebidas pelo sistema de ouvidoria, para subsidiar ações do controle interno nas unidades gestoras; gerir as ações relacionadas aos serviços de informação ao cidadão; garantir a aplicação da Lei nº 14.804, de 29 de outubro de 2012 – Lei de Acesso à Informação, no âmbito do Poder Executivo Estadual e coordenar a elaboração das publicações oficiais da Rede de Ouvidoria.

a) **Coordenadoria de Monitoramento do Acesso à Informação – CMA:** monitorar a aplicação da Lei nº 14.804, de 29 de outubro de 2012 – Lei de Acesso à Informação, no âmbito do Poder Executivo Estadual, e as seções específicas de acesso à informação nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades do mencionado Poder; consolidar os pedidos de acesso à informação e os termos de classificação da informação; e secretariar os trabalhos do Comitê de Acesso à Informação – CAI;

b) **Coordenadoria da Rede de Ouvidoria – CRO:** gerir o desempenho da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual; garantir a padronização dos procedimentos e adequação das unidades; acompanhar os trabalhos relacionados a serviços de informação ao cidadão; e produzir informações a partir de manifestações recebidas pelo sistema de ouvidoria para subsidiar ações de controle interno nas unidades gestoras;

c) **Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão – CAC:** coordenar o teleatendimento e as ações para o fomento da ética e da consciência cidadã; tratar de todas as manifestações recebidas; realizar o atendimento presencial; e atuar como serviço de informação ao cidadão;

d) **Chefia de Apoio às Ações de Ouvidoria:** Atualizar o site da Ouvidoria do Estado, acompanhar as publicações no Diário Oficial do Estado relativas a área de Ouvidoria e da Lei de Acesso à Informação, Atualização do Painel de Controle, Gestão do Ponto Eletrônico, Apoio às demandas do 5S, Suporte a Rede de Ouvidorias na utilização do Sistema de Ouvidoria em apoio a CRO, Consolidação dos Relatórios da Rede de Ouvidoria em apoio a CRO, Monitoramento dos prazos: PAIs e recursos incluindo comunicação com as autoridades em apoio a CMA, Atualização de cadastro de autoridades designadas para o cumprimento da LAI pelo acompanhamento do DOE em apoio a CMA, Envio de alertas para atualizações de publicações de Contratos e Convênios em apoio a CMA.

2. AÇÕES DA GERÊNCIA NO 4º TRIMESTRE

2.1. PALESTRAS

A Ouvidoria do Estado ministrou 12 palestras sobre Ouvidoria no Controle Social, Controle Interno e a LAI em Secretarias e Órgãos do Poder Executivo Estadual (CISAM, HAM, SETUR, Sec. de Educação, FUNDARPE, Corpo de Bombeiros, Cepe, HGV,HOF).

2.2. PUBLICAÇÕES

- 1 Boletim Eletrônico contendo reflexões teóricas sobre temas relacionados à Ouvidoria, os quais foram encaminhados às Ouvidorias Municipais, Estaduais, Ouvidorias Federais, Universidades públicas e privadas, Rede de Ouvidoria de PE, M. Público e Tribunais de PE, etc.
- 6ª. edição da Revista Ouvidoria em Foco (disponível eletronicamente), a qual tem por objetivo divulgar trimestralmente as ações da Ouvidoria do Estado junto à Rede. Esta publicação vem sendo também encaminhada às Ouvidorias Municipais/Estaduais/Federais, Universidades públicas e privadas, Rede de Ouvidoria de PE, M. Público e Tribunais de PE, etc.

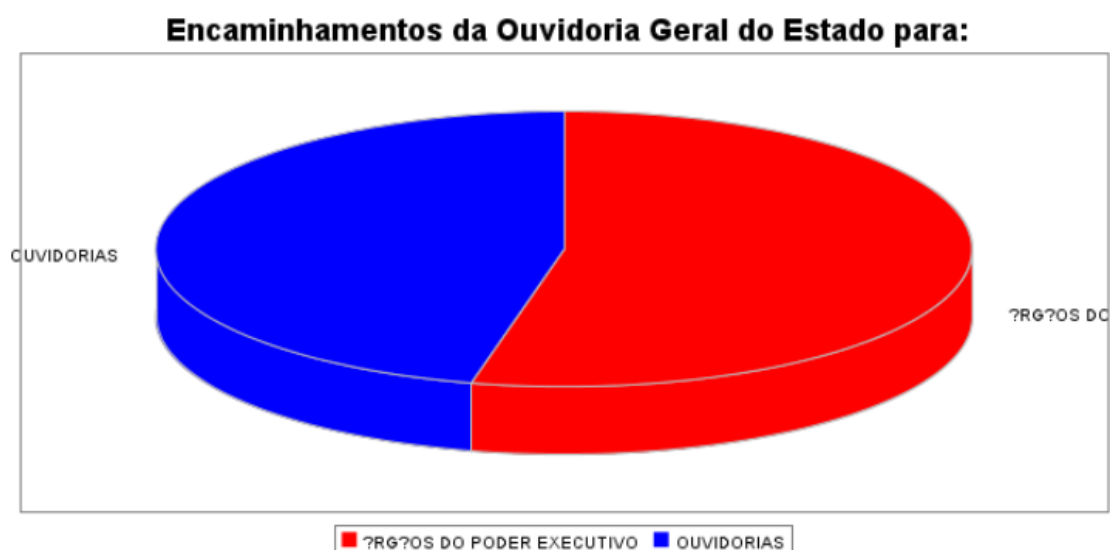
2.3. CAPACITAÇÃO

- Curso implantação e Gestão de Ouvidoria realizado em 24 a 28 de novembro.
- 3º certificação em Ouvidoria realizada no Auditório da SCGE, em parceria com a Associação Brasileira de Ouvidores/ABO – 24 a 28 de dezembro/2014 – 14 coordenadores e ouvidores foram certificados.

3. RESULTADOS DA COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - CAC:

3.1.Informações Gerais:

3.1.1.Número total de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do Estado:



ÓRGÃO DE DESTINO	Nº ABSOLUTO	PERCENTUAL %
ÓRGÃOS SEM OUVIDORIA + ÓRGÃOS DE FORA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL (FORA DA REDE)	953	53,66
ÓRGÃOS COM OUVIDORIA (INTEGRANTES DA REDE)	823	46,34
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS	1776	100

Comentários:

- 1) Tem se observado um crescente aumento no número de manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria do Estado conforme evidencia a Série Histórica a seguir:

MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA DO ESTADO		
MÊS	2º TRIMESTRE 2014	
	FORA DA REDE	REDE
Abril	240	296
Maio	256	254
Junho	312	270
SUB	808	820

TOTAL		
TOTAL	1.628	
MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA DO ESTADO		
MÊS	3º TRIMESTRE 2014	
	FORA DA REDE	REDE
Julho	341	315
Agosto	257	238
Setembro	355	270
SUB TOTAL	953	823
TOTAL	1.776	

Como se pôde observar, o terceiro trimestre de 2014 mostrou um aumento de **17,94%** de manifestações encaminhadas aos órgãos do Poder Executivo que **não possuem** Ouvidorias implantadas bem como para órgãos de fora do Poder Executivo Estadual comparando-se com o segundo trimestre deste mesmo ano. Já nessa mesma comparação, em relação às manifestações encaminhadas para órgãos do Poder Executivo Estadual que **possuem** Ouvidoria, observou-se que não houve variação significativa no quantitativo de manifestações encaminhadas.

Em 2014, até o final do segundo trimestre desse mesmo ano, foram encaminhadas **808** manifestações para órgãos do Poder Executivo Estadual que **não possuem** Ouvidorias implantadas, bem como para órgãos de fora do Poder Executivo Estadual e **820** para órgãos do Poder Executivo Estadual que possuem Ouvidoria, totalizando **1.628** encaminhamentos no referido trimestre.

Já no terceiro trimestre desse mesmo ano, foram encaminhadas **953** manifestações para órgãos do Poder Executivo Estadual que **não possuem** Ouvidorias implantadas, bem como para órgãos de fora do Poder Executivo Estadual e **823** para órgãos do Poder Executivo Estadual que possuem Ouvidoria, totalizando **1.776** encaminhamentos nos referido trimestre.

Também a título de comparação, em relação ao aumento geral de encaminhamentos de manifestações por meio da Ouvidoria do Estado, observou-se apenas **9,09%** de aumento ao se comparar o segundo e o terceiro trimestres de 2014.

Toda a análise que será apresentada nos próximos tópicos se refere aos encaminhamentos feitos pela Ouvidoria do Estado para órgãos do Poder Executivo Estadual que **não possuem** Ouvidoria (os chamados “Setores”, fora da Rede), ou seja, detalharemos os percentuais e índices, bem como apresentaremos comparativos em cima do total de **953** encaminhamentos. A análise dos **823** encaminhamentos feitos pela Ouvidoria do Estado para órgãos que **possuem** Ouvidoria (integrantes da Rede) no segundo trimestre ficará a cargo da Coordenação de Monitoramento da Rede de Ouvidoria - CRO.

3.1.2. Número de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do Estado especificadas por natureza:



NATUREZA	Nº ABSOLUTO	PERCENTUAL %
DENÚNCIA	84	8,81
ELOGIO	18	1,89
INFORMAÇÃO	35	3,67
RECLAMAÇÃO	132	13,85
SOLICITAÇÃO	675	70,83
SUGESTÃO	9	0,94
TOTAL	953	100

Comentários:

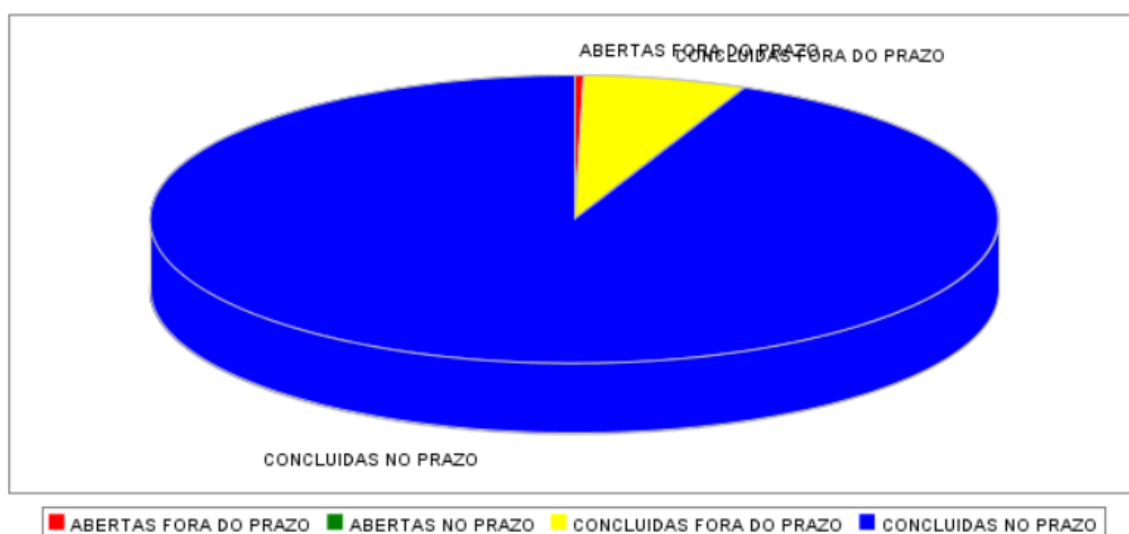
1) Das 35 (trinta e cinco) manifestações classificadas como informação e enviadas para órgãos do Poder Executivo que **não possuem** Ouvidoria, **17** (dezessete) se trataram de Pedidos de Acesso à Informação. No entanto, o total de Pedidos de Acesso à Informação recebidos, tratados e encaminhados pela Ouvidoria do Estado até o terceiro trimestre de 2014, fechou em **68**, ou seja, tiveram **51** Pedidos que a Ouvidoria enviou para órgãos do Executivo que **possuem** Ouvidoria.

2) Das **84** (oitenta e quatro) denúncias registradas, **59** (cinquenta e nove) seguiram para órgãos fora do Poder Executivo Estadual, **05** (cinco) seguiram para a Secretaria da Fazenda (órgão integrante da Rede que não opera o Sistema), **02** (duas) seguiram para o Gabinete do Governador, **01** (uma) seguiu para a SEMAS, **01** (uma) seguiu para a FUNDARPE, **02** (duas) seguiram para a ADAGRO, **03** (três) seguiram para a SECULT, **02** (duas) seguiram para a Casa Civil, **05** (cinco) seguiram para a APAC e, por fim, **01** (uma) seguiu para a Controladoria. Das **02** (duas) restantes, **01** (uma) foi concluída por

falta de detalhamento e a outra concluída classificada como “Texto Instrutivo”, ficando registrada no banco de Dados da Ouvidoria do Estado.

- 2) Todas as denúncias acima citadas encontram-se devidamente concluídas no Sistema de Ouvidoria e nenhuma destas foi incluída no Pool de atividades da Controladoria Geral do Estado.

3.1.3. Estatística consolidada de resolutividade das manifestações:



DESCRIÇÃO	Nº ABSOLUTO	PERCENTUAL %
ABERTAS FORA DO PRAZO	8	0,84
ABERTAS NO PRAZO	1	0,10
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	32	3,36
CONCLUÍDAS NO PRAZO	912	95,70
TOTAL	953	100

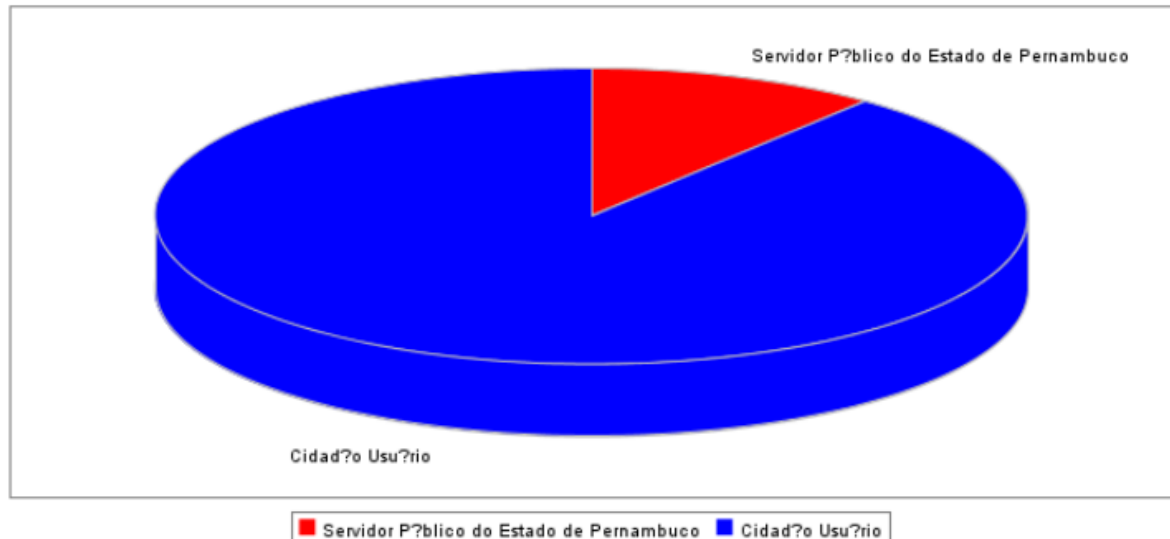
Comentários:

Salienta-se que a Coordenação de Atendimento ao Cidadão – CAC, monitora prazos de respostas dos órgãos do Poder Executivo que **não possuem** Ouvidoria implantada como também monitora os prazos dos órgãos que não pertencem ao Poder Executivo Estadual. O monitoramento dos prazos de resposta dos órgãos do Poder Executivo Estadual que **possuem** Ouvidoria, fica a cargo da Coordenação de Monitoramento da Rede - CRO.

No segundo trimestre, a resolutividade apresentou um percentual de **95,70%**, ou seja, **15,70%** acima da meta estipulada para o trimestre que é de 80%. E também apresentou aumento em relação ao percentual do segundo trimestre que fechou em **93,94%**.

3.2. Pesquisa de Satisfação

3.2.1. Estatística de satisfação do manifestante:



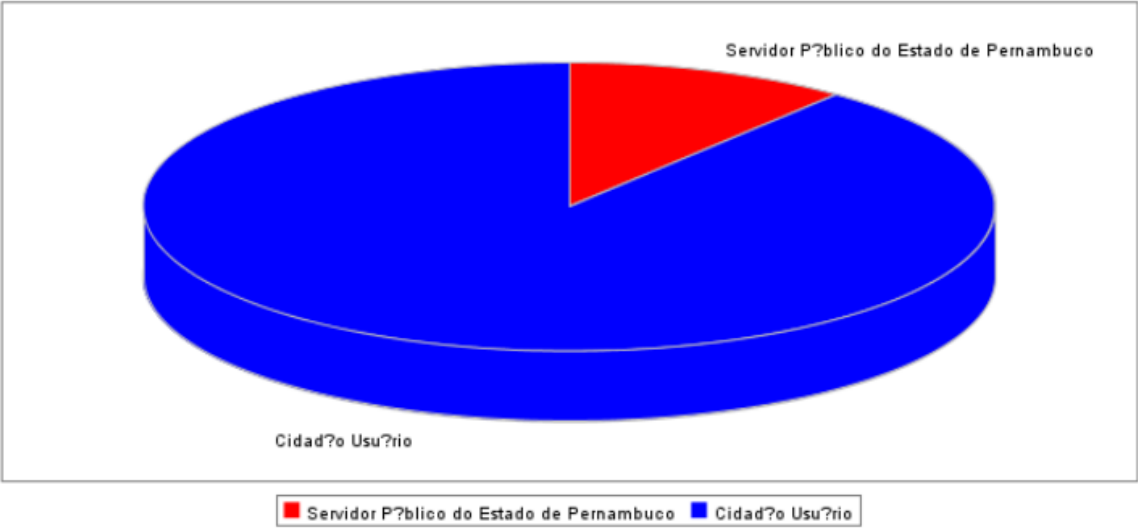
DESCRIÇÃO	Nº ABSOLUTO	PERCENTUAL %
SATISFATÓRIA	28	43,75
INSATISFATÓRIA	10	15,62
PARCIALMENTE SATISFATÓRIA	26	40,62

Comentários:

Quanto à satisfação do cidadão usuário da Ouvidoria do Estado, não houve variação significativa em relação ao trimestre anterior (segundo trimestre fechou em: 47,62% de satisfatório, 34,92% de parcialmente satisfatório e 17,46% de insatisfatório).

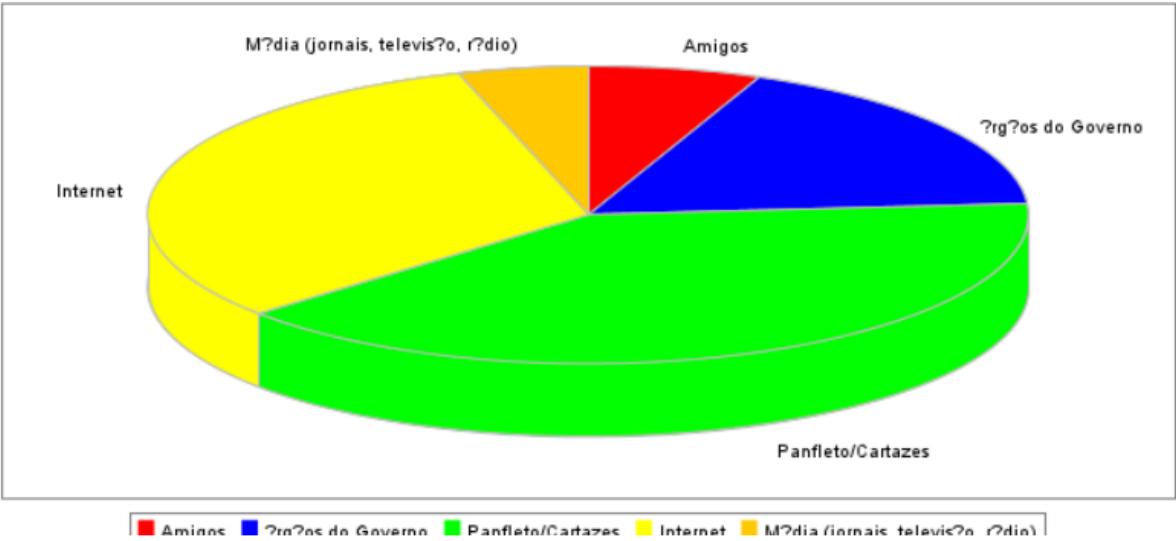
O quantitativo de Pesquisas de Satisfação respondidas ainda é pequena, no entanto, tem se buscado formas de alavancar esse número por meio de ações como: estudos para modificar o questionário existente de forma a torná-lo mais atrativo ao cidadão usuário e a inclusão de mais uma Pesquisa de Satisfação relativa apenas à satisfação do manifestante quanto ao atendimento, estão sendo desenvolvidas, no entanto para que essas sejam implementadas, a Ouvidoria necessita do novo Sistema implantado.

3.2.2. Estatística de tipo de usuário:



DESCRIÇÃO	Nº ABSOLUTO	PERCENTUAL %
SERVIDOR PÚBLICO DO ESTADO	7	10,94
CIDADÃO USUÁRIO	57	89,06
TOTAL	63	100

3.2.3. Estatística de origem de informação a respeito de Ouvidoria:

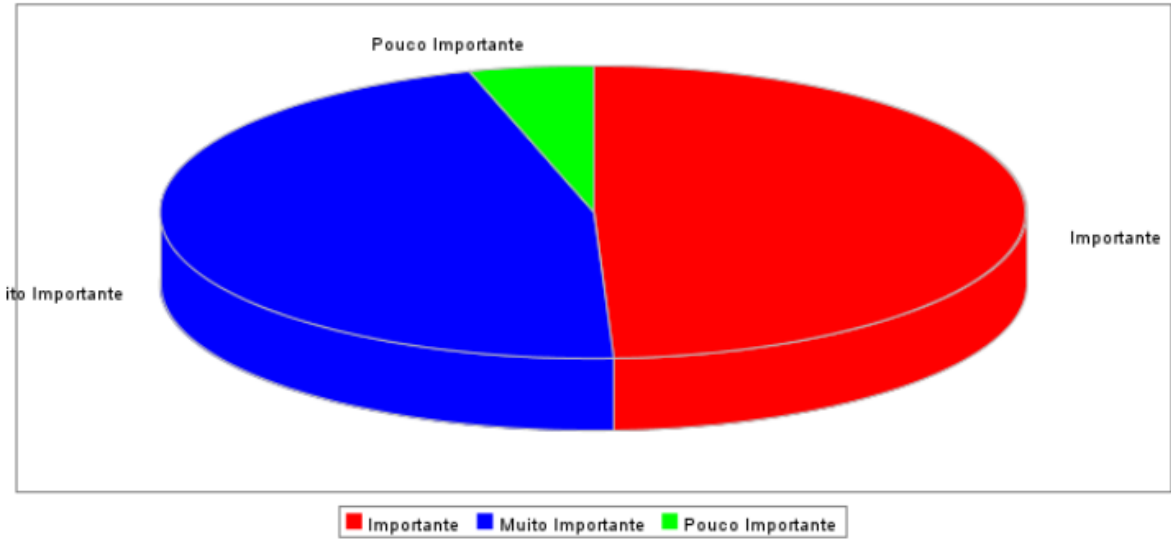


DESCRIÇÃO	Nº ABSOLUTO	PERCENTUAL %
AMIGOS	7	10,94
MÍDIAS (jornais, revistas, rádios)	4	6,25
PANFLETOS / CARTAZES	21	32,81
INTERNET	25	39,06
ÓRGÃOS DO GOVERNO	7	10,94

Comentários:

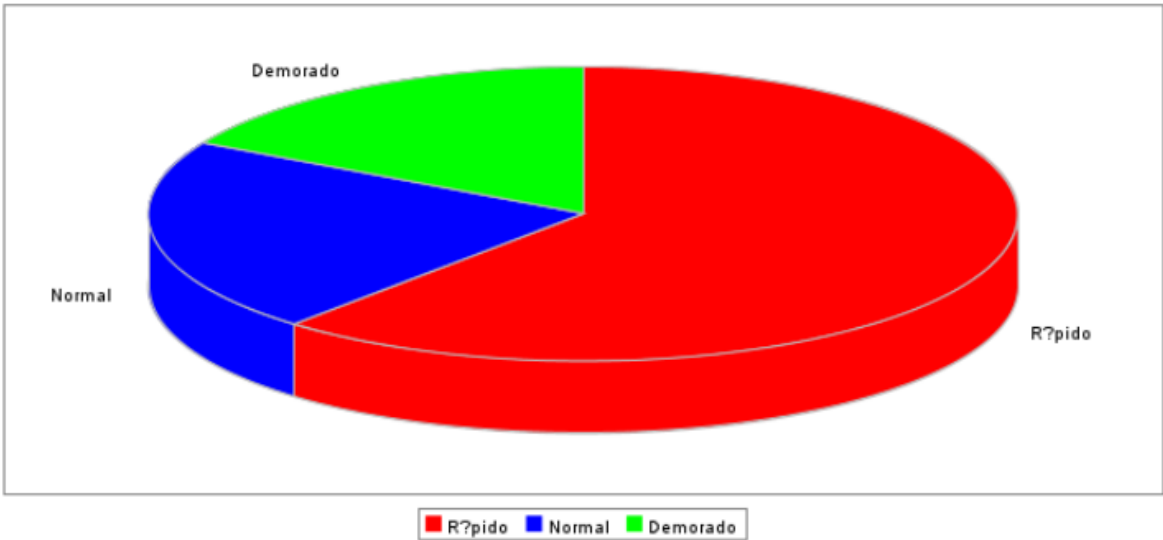
Ainda se observa percentual baixo de divulgação a nível de mídia e internet. Ações como inclusão do tridígito da Ouvidoria do Estado (162) em todos os sites oficiais do Estado, em todo material gráfico que circular internamente ou sair da SCGE em toda frota estadual, devem ser implementadas a fim de aumentar o raio de atuação da Ouvidoria do Estado.

3.2.4. Estatística a respeito do papel da Ouvidoria:



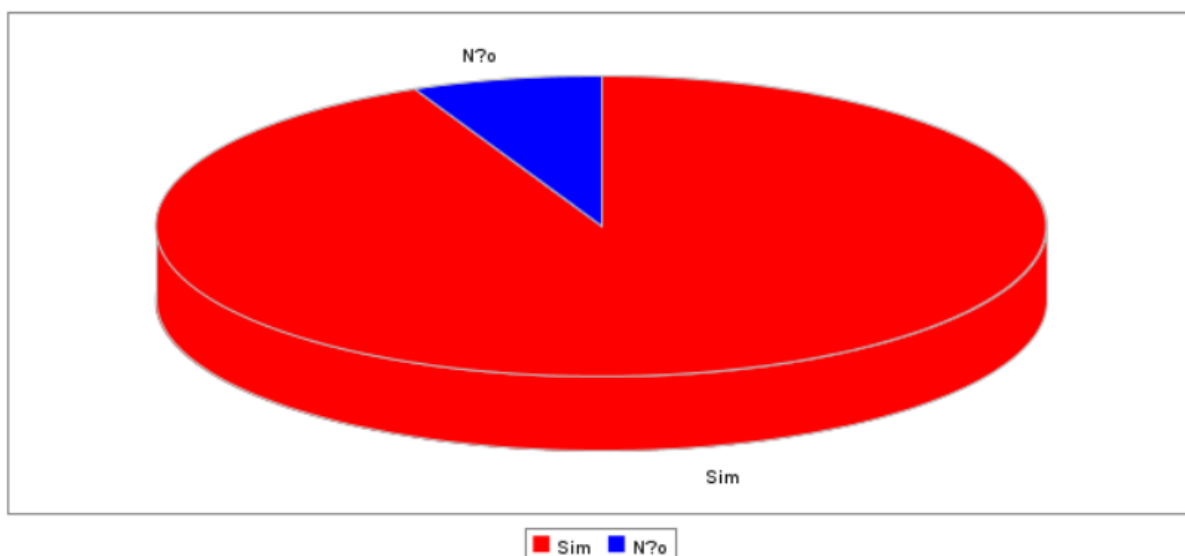
DESCRIÇÃO	Nº ABSOLUTO	PERCENTUAL %
POUCO IMPORTANTE	3	4,69
IMPORTANTE	31	46,88
MUITO IMPORTANTE	30	48,44

3.2.5. Estatística de Eficiência da Ouvidoria:



DESCRIÇÃO	Nº ABSOLUTO	PERCENTUAL %
RÁPIDO	39	60,94
NORMAL	14	21,88
DEMORADO	11	17,19

3.2.6. Estatística de Reutilização da Ouvidoria:



DESCRIÇÃO	Nº ABSOLUTO	PERCENTUAL %
SIM	58	90,62
NÃO	6	9,38

4. Proposição de Melhorias

1. Acompanhar com mais frequência o desempenho do Núcleo de Ouvidoria do RioMar.

STATUS: em andamento, ação regular.

2. Implementação de Plano de Ação para alavancar o número de Pesquisas de Satisfação respondidas.

STATUS: suspensa até a chegada do novo Sistema de Ouvidoria

3. Implementação de Plano de Ação para tentar solucionar o problema de falta de resposta às manifestações enviadas ao Gabinete do Governador.

STATUS: a iniciar.

4. Treinamento das pessoas responsáveis em responder as manifestações nos “Setores” a fim de tentar diminuir os atrasos nas respostas ou as faltas de respostas.

STATUS: a iniciar.

5. Novo estudo do fluxo de demandas para o Pool de Atividades da Controladoria.

STATUS: a iniciar.

6. Sugerir integração da Ouvidoria do Estado com as demais áreas da SCGE de forma que a Ouvidoria seja sempre comunicada das ações de Controle e implementações sugeridas pela Controladoria.

STATUS: a iniciar.

5. Pontos Fortes

1. Aumento de **9,09%** no quantitativo de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do Estado em relação ao segundo trimestre.
2. Percentual de manifestações concluídas no prazo fechado em **95,70%**.
3. Participação da Ouvidoria do Estado na elaboração do Planejamento das Ações Integradas 2015.

6. RESULTADOS DA COORDENAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIA – CRO:

6.1 Monitoramento

As reuniões de monitoramento ocorreram no auditório da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de acordo com o quadro a seguir:

Data	Pauta	Nº de Participantes
14/10/2014	Aniversário da Ouvidoria do Estado: Palestra: Ouvidoria na Controladoria – Modelo de Gestão com Antônio André; Palestra: Resultados da Ouvidoria do Estado com Karla Julia; Palestra: Ouvidoria na Atuação do Controle Social com Fábio Caldeira – Ouvidor de Minas Gerais.	41
21/11/2014	Monitoramento da Rede de Ouvidoria: Informações Gerais; Palestra: Case da STQE com Fábio Albuquerque; Palestra: Controle Administrativo com Patrícia Feitosa.	29
09/12/2014	Confraternização da Rede de Ouvidoria:	

6.2. ANÁLISE DA PADRONIZAÇÃO

Portaria 044/2013

A portaria 044/2013 da Secretaria da Controladoria Geral do Estado estabeleceu os procedimentos padrões a serem seguidos pelas Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo de Pernambuco. Foram selecionados 08 itens desta portaria para serem

monitorados pela Coordenadoria da Rede de Ouvidoria nas 44 Ouvidorias que utilizam o Sistema Informatizado de Ouvidoria:

- ☐ Horário de atendimento: foi estabelecido que as Ouvidorias da Administração Direta devem seguir o horário de atendimento da SCGE e as da Administração Indireta seguem o horário de atendimento do órgão: 40 Ouvidorias atendem a este item;
- ☐ Utilizar o sistema informatizado disponibilizado pela GOE / SCGE: atualmente a Rede é constituída por 58 unidades de Ouvidorias, destas 44 utilizam o Sistema;
- ☐ Receber todas as manifestações referentes às reclamações, solicitações, informações, denúncias, sugestões e elogios que lhe forem dirigidas;
- ☐ Monitorar, sistematicamente, as manifestações encaminhadas pelos cidadãos, efetuando o registro e controle de seus resultados;
- ☐ No sistema informatizado preencher, mensalmente, relatório no formato disponível, observou-se um total de 23, 27 e 24 relatórios preenchidos nos meses julho, agosto e setembro;
- ☐ Propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público;
- ☐ Participar, obrigatoriamente, de reuniões e capacitações para as quais forem convocadas pela GOE-SCGE, justificando ausências porventura necessárias;
- ☐ Enviar mensalmente a GOE planilha dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos – LAI.

Das 44 Ouvidorias monitoradas apenas 08 atenderam a todos os itens, nos três meses consecutivos, são elas: Companhia Pernambucana De Saneamento (COMPESA), Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas De Pernambuco (CONDEPE FIDEM) , Agência Estadual De Meio Ambiente e Recursos Hídricos (CPRH), Distrito De Fernando De Noronha (DFN), Secretaria De Administração (SAD), Secretaria da Controladoria Geral do Estado (SCGE), Secretaria Do Trabalho, Qualificação E Empreendedorismo (STQE), Secretaria De Turismo (SETUR). Mensalmente houve uma oscilação das Ouvidorias quanto à padronização, apresentando um total de 11, 10 e 12 Ouvidorias atendendo a todos os requisitos propostos para os meses de julho, agosto e setembro respectivamente.

A planilha com este detalhamento encontra-se salva no diretório oge → CRO → 2014 → Monitoramento Rede → Padronização → Padronização Port. 044.

6.3. ANÁLISE DOS RELATÓRIOS CONSOLIDADOS

O Sistema de Ouvidoria disponibiliza a todas as Ouvidorias a geração automática de um relatório, oferecendo dois campos: “Proposições de Ações de Melhoria e Pontos Fortes” a serem preenchidos, mensalmente por cada Ouvidor, esta é uma atribuição prevista no artigo 2º, IV, da portaria 044/2013 da Secretaria da Controladoria Geral do Estado.

A análise e consolidação destas informações são realizadas com o objetivo de conhecer a atuação de cada Ouvidoria, bem como subsidiar a Gerência com informações a respeito do funcionamento de cada unidade. Neste trimestre foram preenchidos 19, 19 e 24 relatórios nos meses de outubro, novembro e dezembro respectivamente.

6.4. ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES

Para subsidiar as ações de Controle Interno, mensalmente, é elaborada uma análise qualitativa das manifestações registradas pela Rede de Ouvidoria no Sistema. Os relatórios de nº 072, 075, 077 e 078/014 refere-se a esta análise das manifestações cadastradas nos meses de setembro, outubro, agosto e novembro de 2014 respectivamente. Os órgãos contemplados foram: SDS, SES, SEE, SARA para os relatórios nº 072 e 077 e SDS, SES, SEE e SEINFRA nos relatórios 075 e 078/2014.

Por meio da ferramenta qlik view é realizada a seleção dos protocolos cadastrados nas denúncias e reclamações e em seguida faz-se a seleção dos assuntos contemplados nas perspectivas do PAAI. Para consultar o teor da manifestação é necessário entrar no Sistema G-CON e acessar cada protocolo selecionado. Foram analisadas 230 manifestações cadastradas nas naturezas denúncias e reclamações.

6.5. ANÁLISE DA RESOLUTIVIDADE DA REDE

A resolutividade mede o percentual de manifestações concluídas dentro do prazo de 20 dias estabelecido na portaria 044/2014.

As cobranças das manifestações vencidas, este trimestre, aconteceram por meio de e-mails direcionados aos ouvidores e ligações telefônicas. A resolutividade alcançada de janeiro a setembro de 2014 foi de 79,44 %.

O quadro a seguir evidencia um comparativo da resolutividade da Rede de Ouvidoria, mês a mês, nos anos de 2013 e 2014:

RESOLUTIVIDADE

RESOLUTIVIDADE			
	2014	2013	Evolução
Janeiro	80,90%	77,74%	3,16%
Fevereiro	81,15%	74,23%	6,92%
Março	84,06%	71,90%	12,16%
Abril	76,70%	71,50%	5,20%
Maior	80,41%	69,69%	10,72%
Junho	81,34%	69,01%	12,33%
Julho	79,29%	70,83%	8,46%
Agosto	79,65%	71,38%	8,27%
Setembro	81,51%	73,67%	7,84%
Outubro	83,60%	76,40%	7,20%
Novembro	81,85%	76,45%	5,40%
Dezembro	72,23%	80,71%	-8,48%
Anual	80,37%	73,49%	6,88%

Figura 2 – Evolução da Resolutividade

6.6. SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA

6.6.1. Help Desk do Sistema

Os problemas de operacionalização no sistema são recepcionados, registrados e encaminhados a GTI para solução. Neste trimestre foram cadastradas 34 solicitações de ajustes e correções de falhas.

Os erros detectados são registrados na rede SCGE no diretório oge → CRO → 2014→
Sistemas→ G-CON→ Solicitação de ajustes.

6.7. MANIFESTAÇÕES

O gráfico a seguir é um comparativo das manifestações cadastradas no sistema nos 3º trimestres dos anos de 2013 e de 2014:

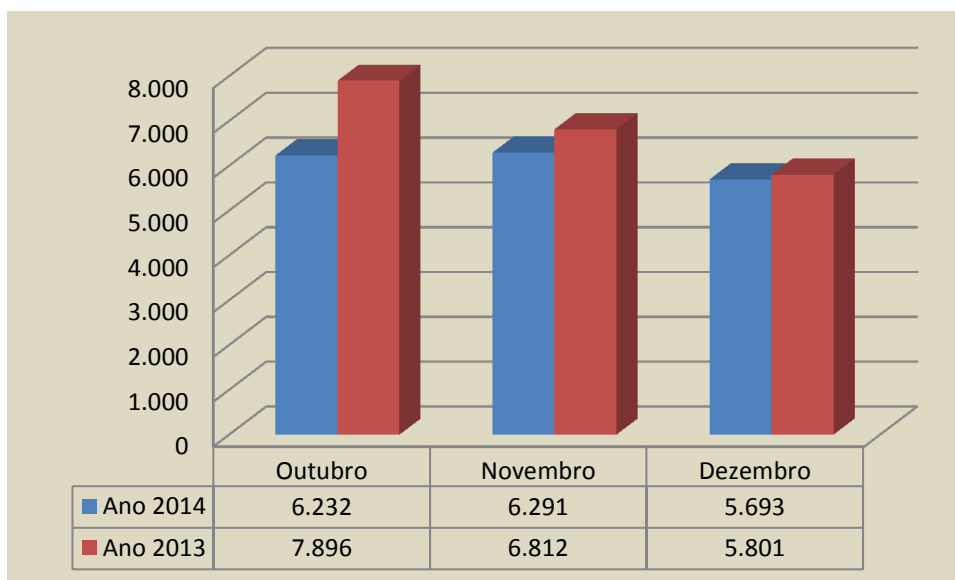


Figura 3 – Manifestações / Mês

Percebe-se uma queda de 11 % no número de manifestações neste trimestre quando comparado ao 4º trimestre de 2013.

6.8. Natureza da Manifestação:

O gráfico a seguir faz um comparativo entre as 06 naturezas de manifestações recebidas e tratadas pela Rede de Ouvidorias, hoje composta por 57 unidades, no entanto, estes dados correspondem a 44 unidades que utilizam o Sistema:



Figura 4 – Natureza das Manifestações

6.9.Status das Manifestações

O sistema oferece 04 status para configurar o grau de eficiência das Ouvidorias. Este depende tanto da atuação do Ouvidor, como da disponibilidade do gestor em responder as manifestações no prazo estabelecido na portaria 044/2013, 20 dias.

O gráfico a seguir é um demonstrativo do status das manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias:

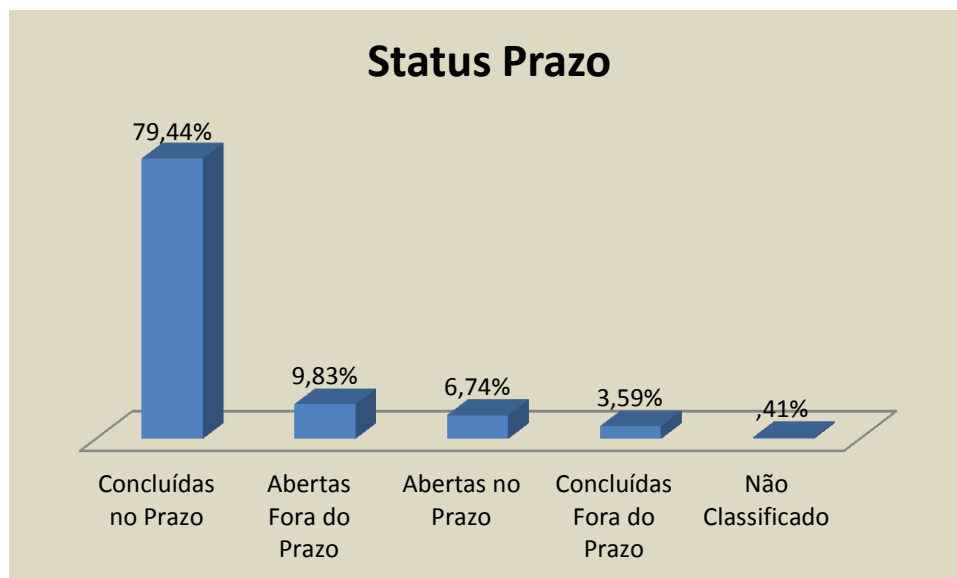


Figura 5- Status das Manifestações

A Rede de Ouvidoria apresenta 79,44 % das manifestações cadastradas concluídas no prazo.

6.10. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O cidadão ao receber a resposta conclusiva de sua manifestação, por e-mail, recebe também, um link para acessar o formulário da Pesquisa de Satisfação, que quando respondida serve para medir o nível de satisfação e a credibilidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Dos 18.216 atendimentos registrados na Rede de Ouvidorias, 15.125 foram concluídos, porém apenas 2.184 cidadãos se dispuseram a responder a Pesquisa de Satisfação o que representa 14,43 % das manifestações concluídas neste trimestre.

6.10.1. Quanto a Eficiência da Ouvidoria

Este item da Pesquisa de Satisfação mede o tempo de resposta de conclusão da manifestação sob a ótica do cidadão.

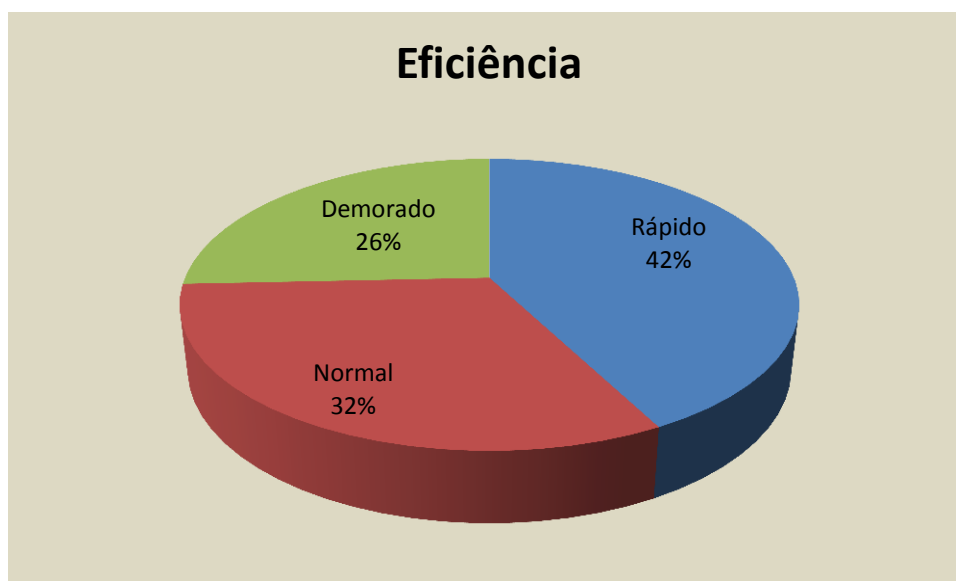


Figura 6 – Eficiência da Rede de Ouvidoria

Considerando que as Ouvidorias recebem 06 naturezas de manifestações, dentre elas denúncias que levam um tempo maior para as Ouvidorias receberem as respostas dos gestores e repassar ao cidadão, o percentual de 26 % dos cidadãos que indicaram a eficiência demorada é razoável.

6.10.2. Quanto ao percentual de reutilização da Ouvidoria

Outro indicativo de satisfação do cidadão quanto ao serviço da Ouvidoria disponibilizado pela Pesquisa de Satisfação é a estatística de reutilização destes serviços.



Figura 7 – Reutilização da Rede de Ouvidoria

Nota-se que 91 % dos cidadãos que responderam a Pesquisa de Satisfação reutilizariam os serviços disponibilizados por esta Rede.

6.10.3. Quanto à satisfação do Manifestante

Este tópico da Pesquisa de Satisfação mede a qualidade da resposta repassada pela Ouvidoria. Neste trimestre 32 % dos cidadãos consideraram a resposta recebida insatisfatória.

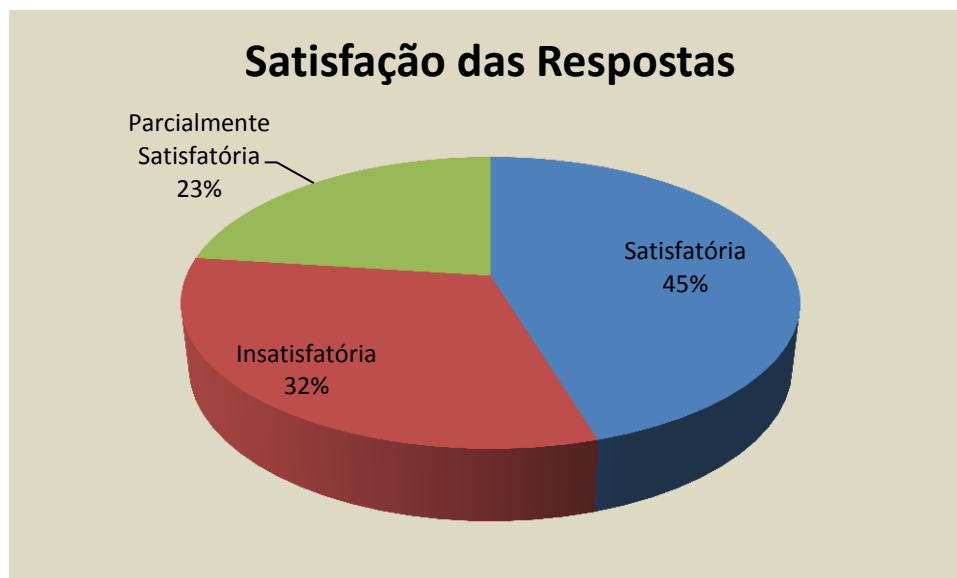


Figura 8– Satisfação do Manifestante

7. RESULTADOS DA COORDENAÇÃO DE MONITORAMENTO DA INFORMAÇÃO:

7.1. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Quantidade de Pedidos registrados no trimestre: 103;

Quantidade de Pedidos registrados em outubro: 38 (resolutividade: 69%);

Quantidade de Pedidos registrados em novembro: 32 (resolutividade: 87%);

Quantidade de Pedidos registrados em dezembro: 33 (resolutividade: 78%; este resultado é parcial, visto que há 12 pedidos em tramitação no prazo).

7.2. RECURSO

Quantidade de Recursos registrados no trimestre: 12;

Quantidade de Recursos registrados em outubro: 05 (resolutividade: 80%);

Quantidade de Recursos registrados em novembro: 01 (resolutividade: 0%);

Quantidade de Recursos registrados em dezembro: 06 (resolutividade: 33%).

Quantidade de acessos à Página no trimestre: 96.277;

Quantidade de acessos à Página em outubro: 32.863;

Quantidade de acessos à Página em novembro: 30.569;

Quantidade de acessos à Página em dezembro: 32.845.

*Os dados foram extraídos do Google Analytics, pois como o Sistema da Página de Acesso à Informação passou por alterações neste período, houve mudança de banco de dados e os dados gerados nos relatórios ficaram comprometidos.

Quantidade de treinamentos realizados no trimestre: 02

Karla Júlia Marcelino

Gerente de Ouvidoria do Estado/SCGE