

Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Novembro 2016

Diretoria de Ouvidoria e Controle Social



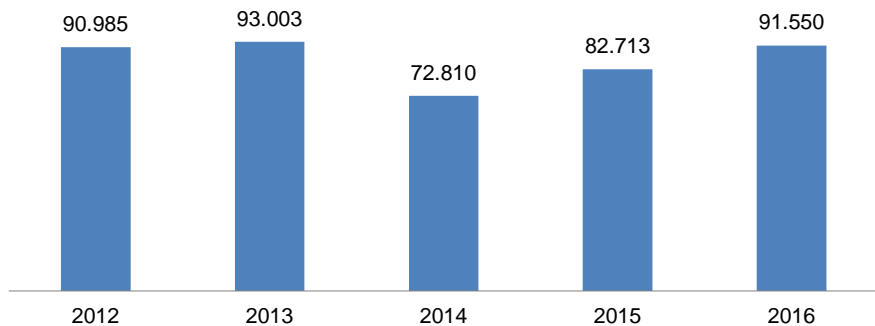
SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



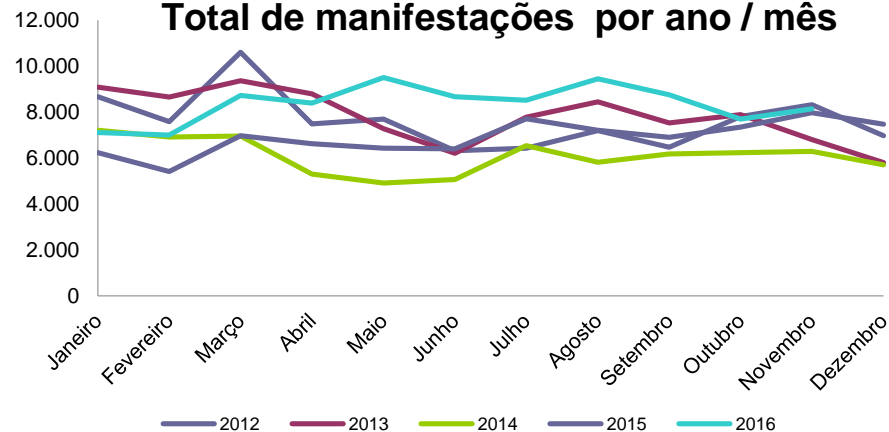
GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

JUNTOS, FAZEMOS MAIS.

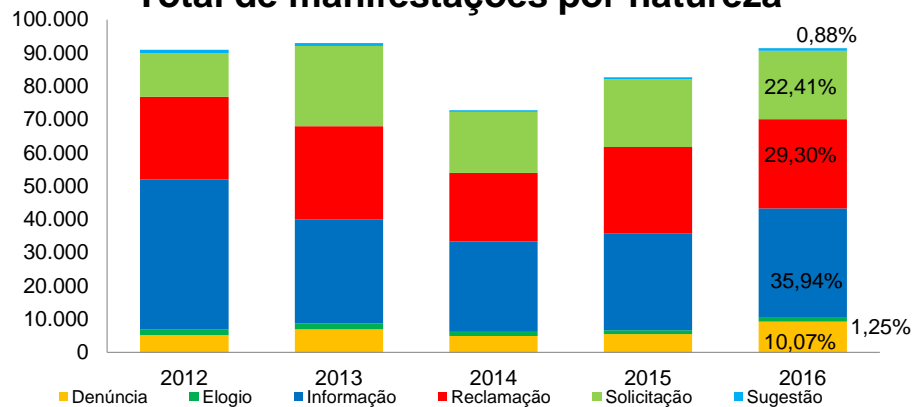
Total de manifestações por ano



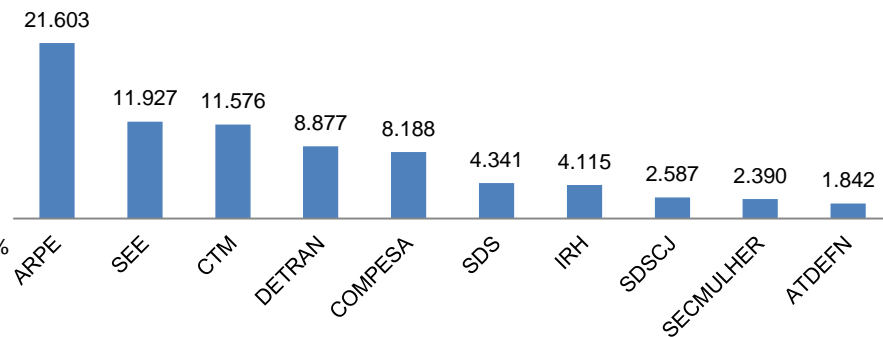
Total de manifestações por ano / mês



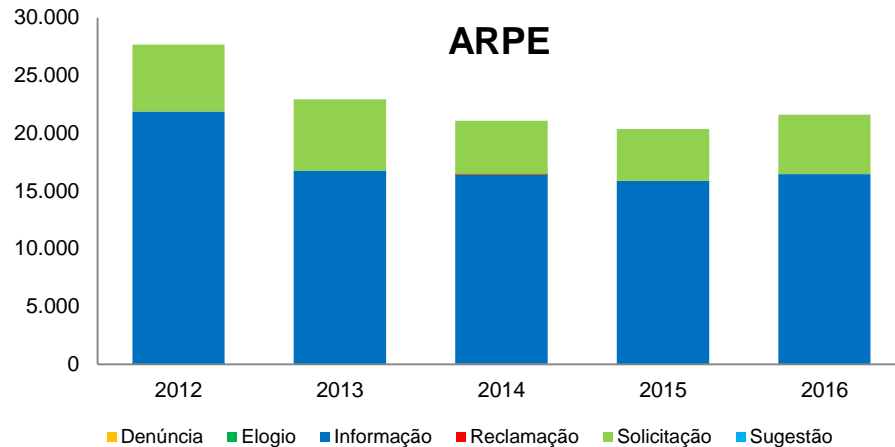
Total de manifestações por natureza



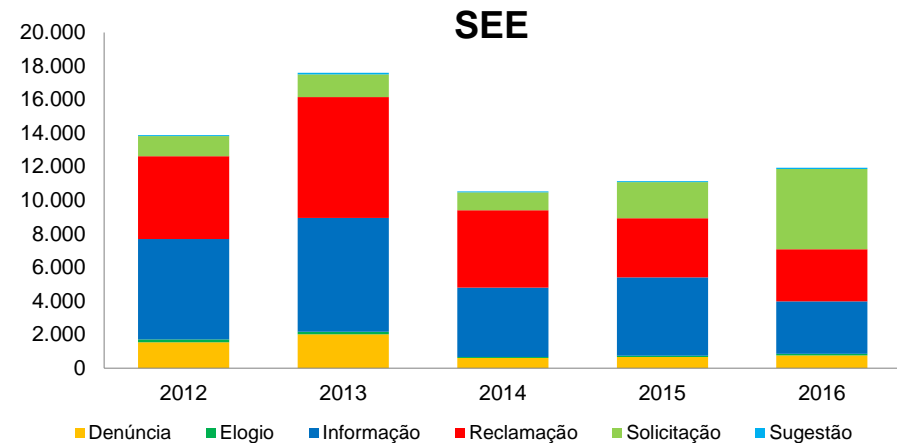
Top 10 - quantidade de manifestações em 2016



Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

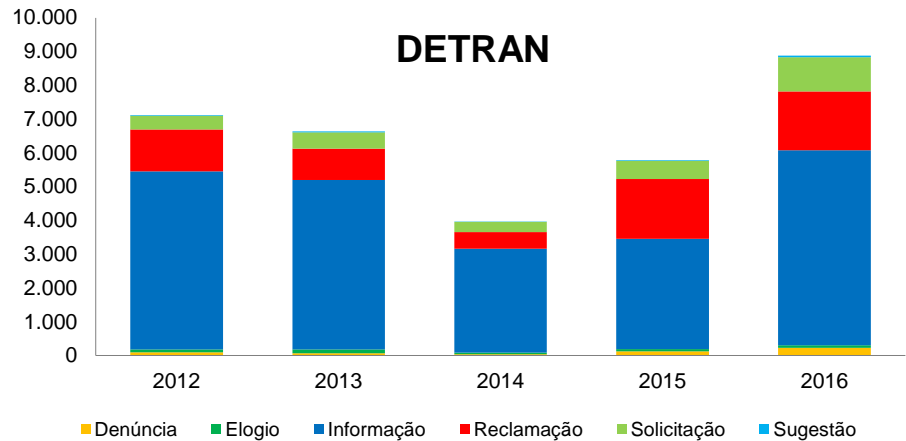
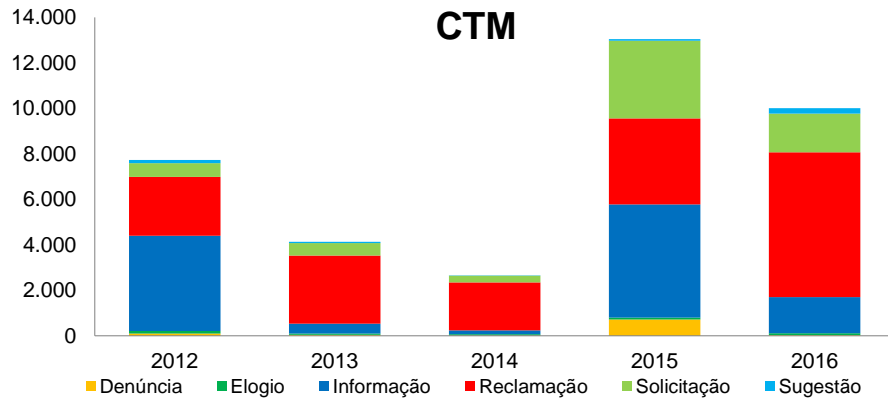


Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Ao todo foram cadastradas 21.603 manifestações, neste período, sendo 16.446 relativas ao serviço de Call Center, que representa 76,03% das manifestações da Arpe. A sua Ouvidoria recebe manifestações relativas aos serviços delegados pelo Estado, principalmente os relativos à Compesa.



A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é solicitação, representando 40,1% do total das manifestações. Nesta natureza a área mais demandada refere-se a ensino com 71,7% dos registros das solicitações. Especificando mais, 93,3% desta área refere-se ao assunto SIEPE.

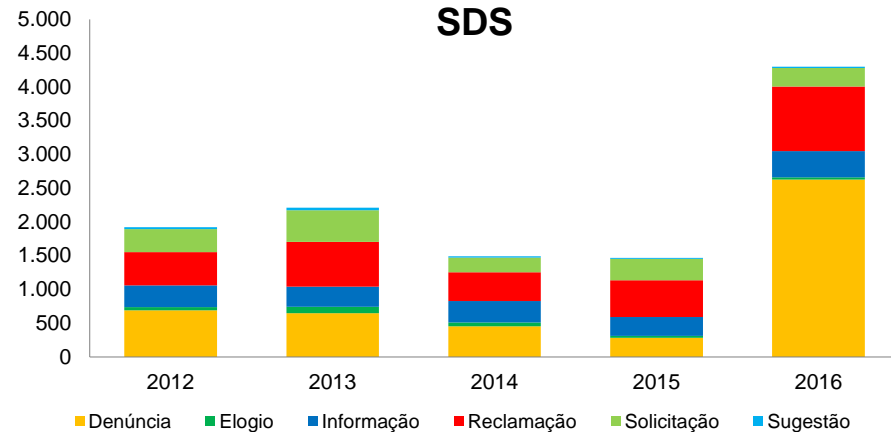
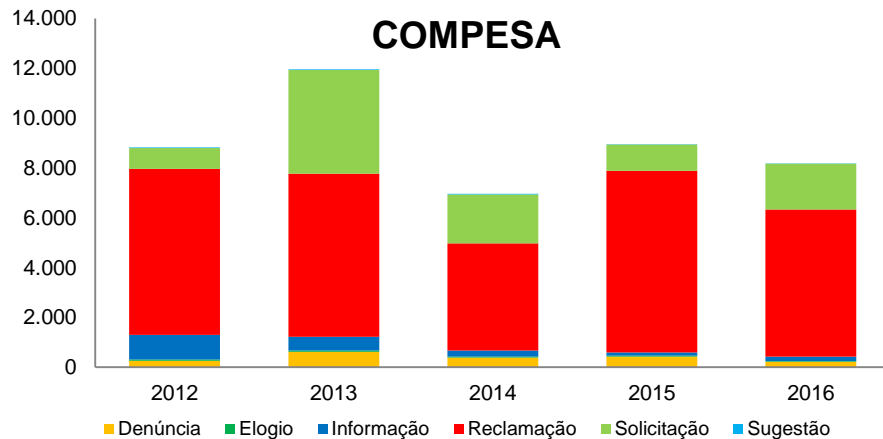
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



Na Ouvidoria do CTM, 64,3% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação. Sendo as áreas mais demandadas: Divisão de Atendimento ao Cidadão (DCAC), com 25,5% e Gerência de Fiscalização (GFIS), com 17,7%. Na DCAC, os assuntos mais citados são Má Conduta/Falta de Urbanidade e, na GFIS, Descumprimento do Quadro de Horário.

65% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do DETRAN são informações. Dentre estas 61% são respondidas diretamente pela Ouvidoria.

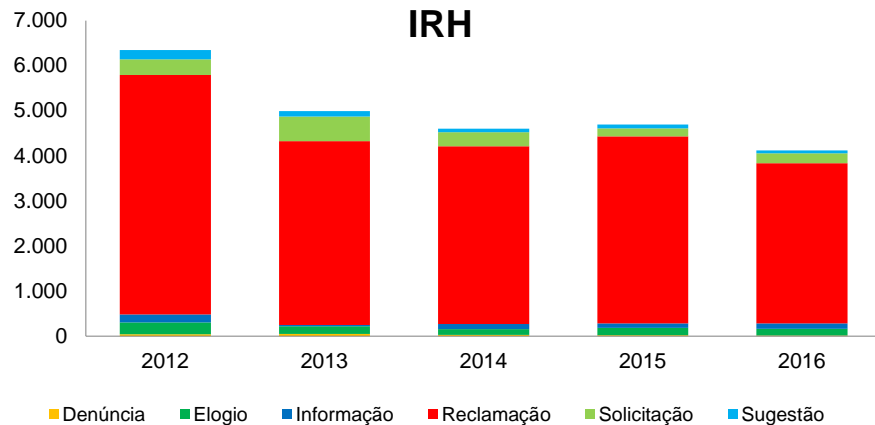
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



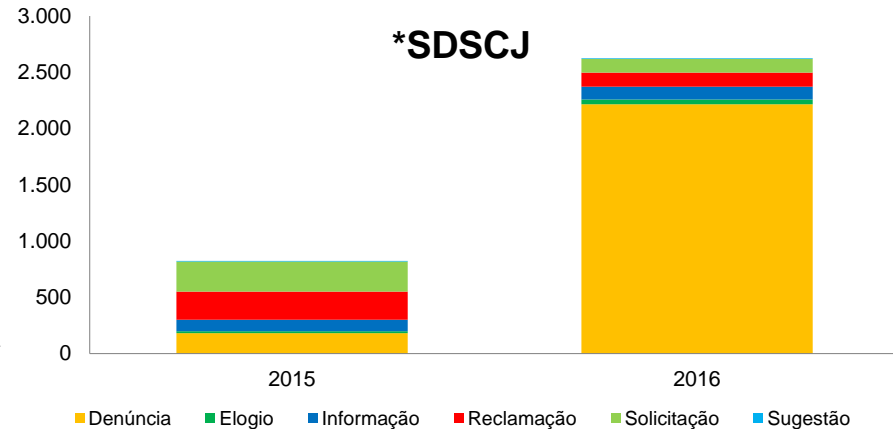
Na Ouvidoria da Compesa, 72% das manifestações cadastradas referem-se à natureza reclamação. A área mais demandada é Operacional, representando 78,7% das reclamações. Na referida área, 54,9% trata de Falta de água/Queda de Pressão.

A Ouvidoria da SDS cadastrou 200% a mais de manifestação no ano de 2016 quando comparado a todo exercício de 2015. Este aumento foi decorrente da incorporação do serviço do Disque denúncia a partir do mês de junho. Dentre as denúncias, a área mais demandada é o Disque Denúncia representando 76,5% das denúncias.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



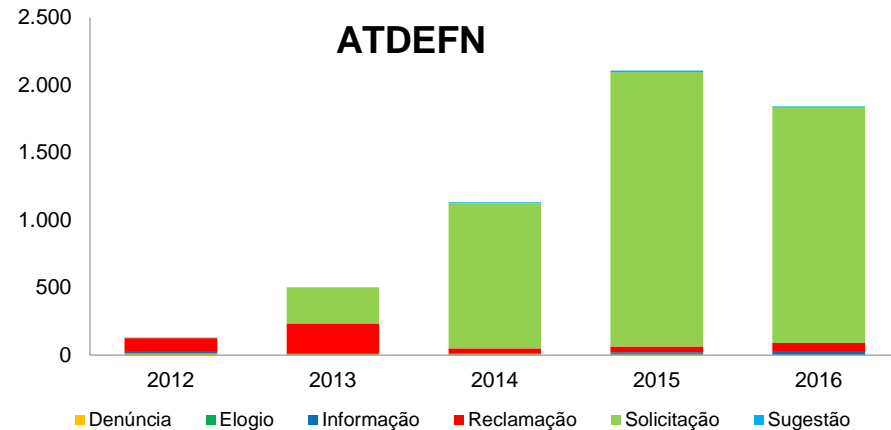
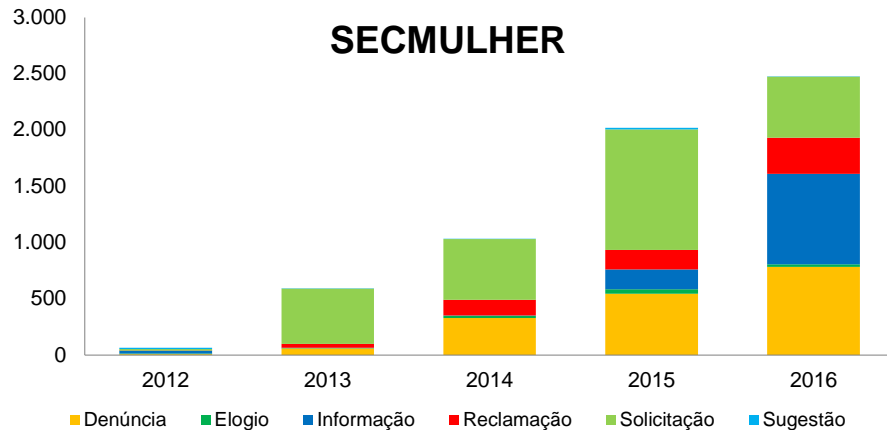
86% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, sendo distribuídas nas áreas Sassepe (77,5%), HSE (18,2%) e IRH (4,3%).



Esta Ouvidoria tem concentrado o registro das manifestações do Disque 100 (Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos) por solicitação formal. As manifestações cadastradas na SDSCJ, em 2016, superaram os registros em 220% quando comparados ao exercício de 2015. 82,1% são referentes a denúncias, sendo as áreas mais demandadas a Secretaria Executiva de Políticas para Criança e Juventude e Secretaria Executiva de Segmentos Sociais.

* Secretaria reestruturada pela Lei nº 15.242/2015, portanto, os dados disponibilizados referem-se apenas aos exercícios de 2015 e 2016.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

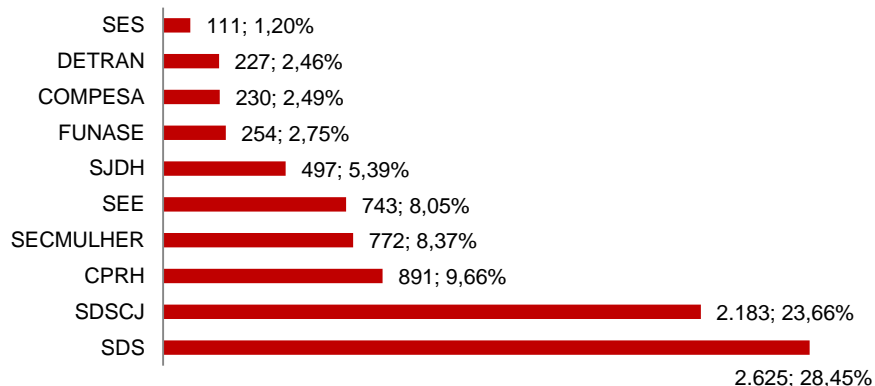


As naturezas mais demandadas na Ouvidoria da Secretaria da Mulher são informação, com 32,3%, seguido de denúncia, com 31,5%. As áreas mais demandadas representam 42% em Política de enfrentamento da violência de gênero contra as mulheres e 32% em Redes de serviços.

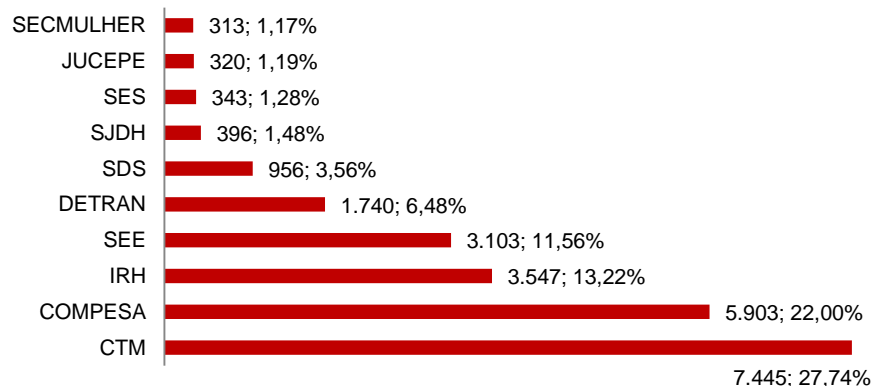
94,6% das manifestações cadastradas na Ouvidoria da ATDEFN são da natureza solicitação. Sendo as áreas mais demandadas: Comunicação e Recursos Humanos.

Top 10 – Quantidade de Manifestações por Natureza

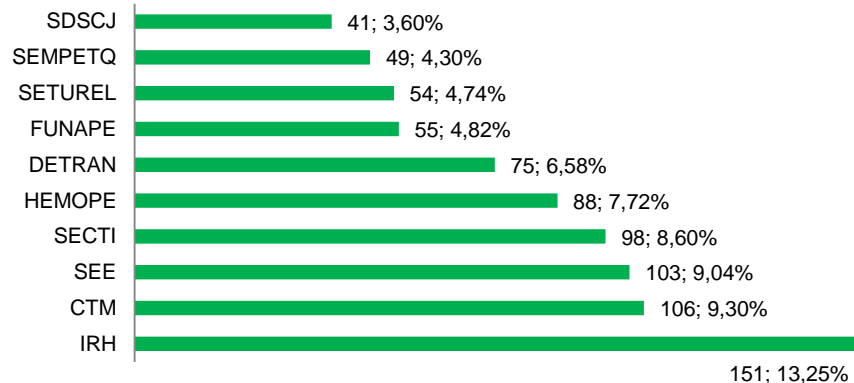
Denúncias



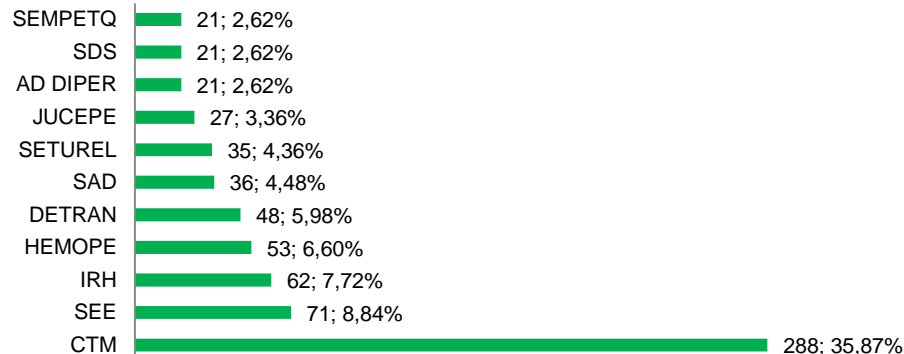
Reclamações



Elogios

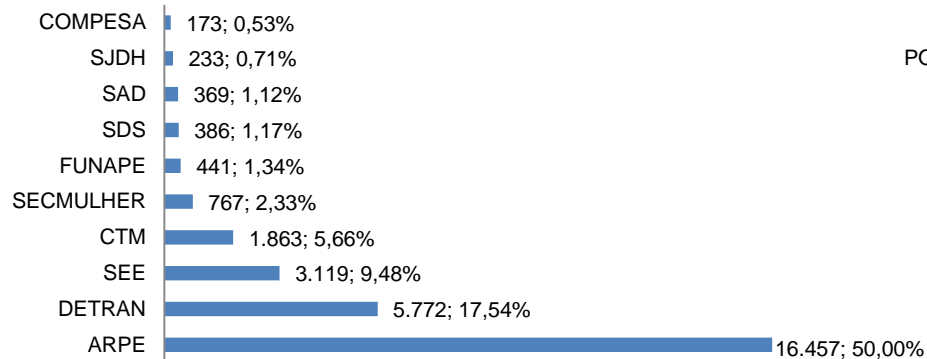


**Sugestões

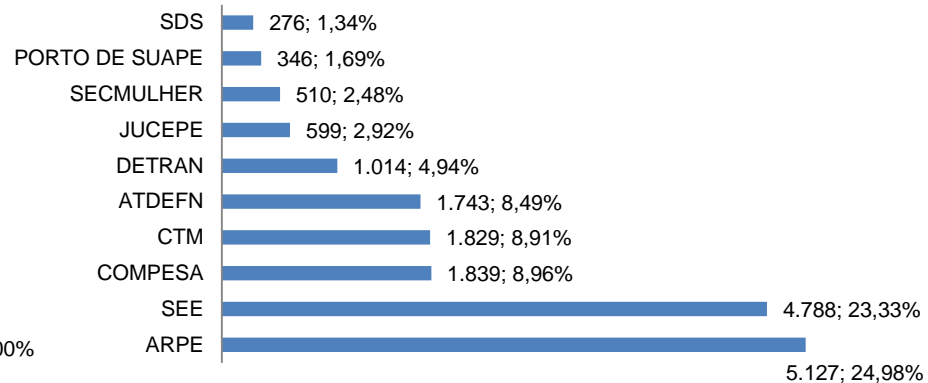


Top 10 – Quantidade de Manifestações por Natureza

Informações

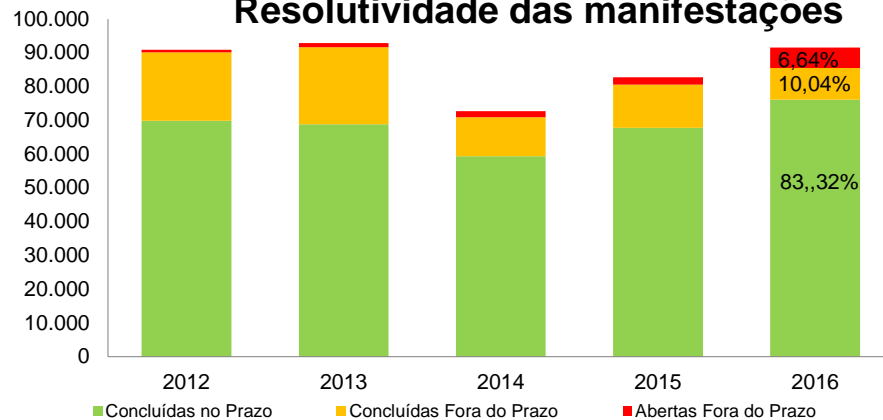


Solicitações

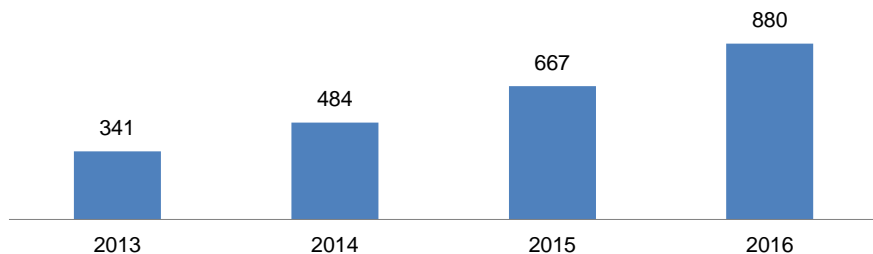


** apresenta 11 órgãos devido ao empate da AD DIPER; SDS; SEMPETQ.

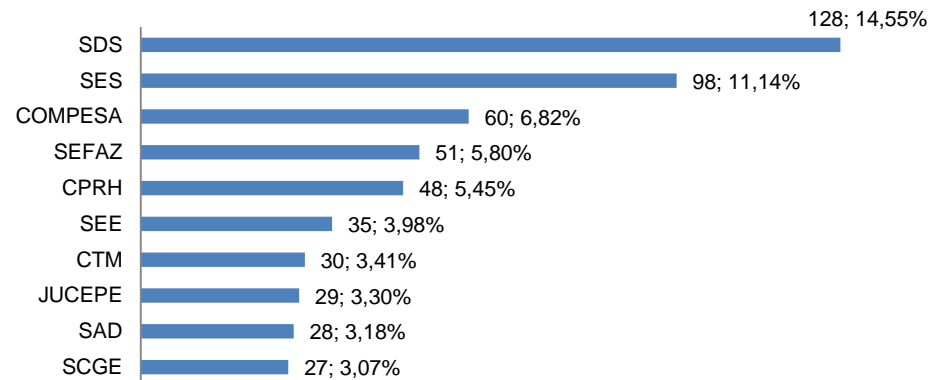
Resolutividade das manifestações



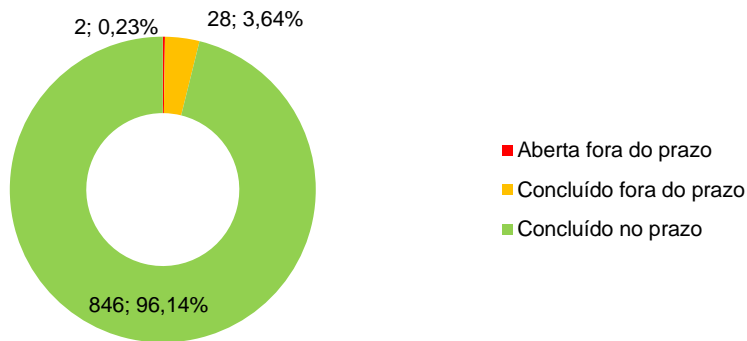
Total de pedidos de acesso à informação (PAI) por ano



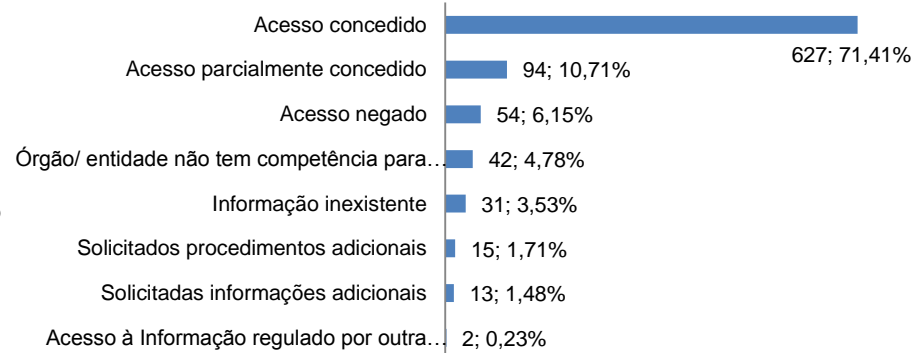
Top 10 PAI's 2016



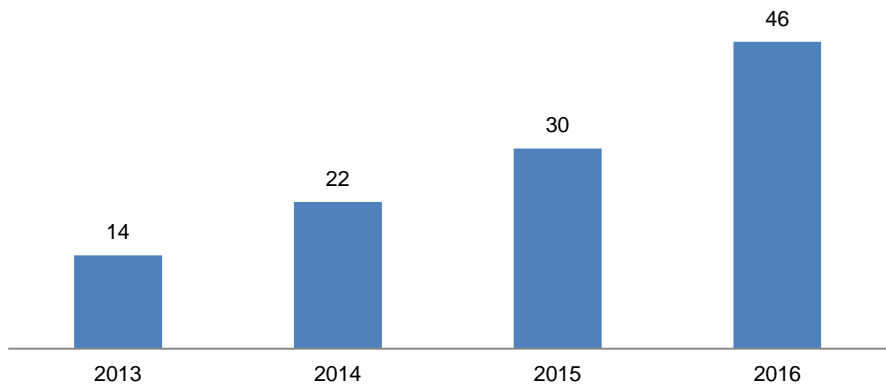
Resolutividade dos PAI's em 2016



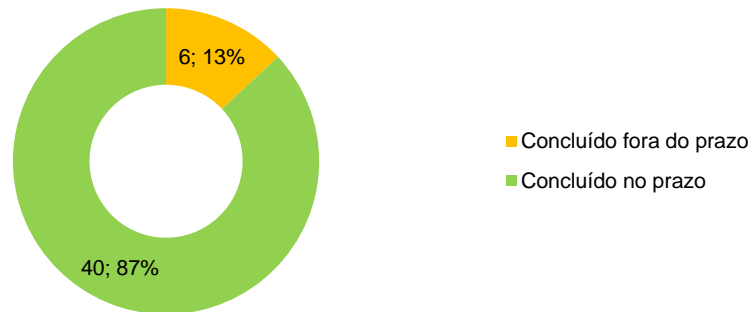
Tipo de resposta



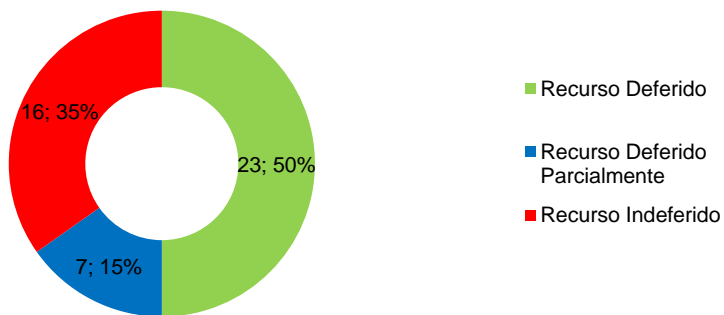
Total de recursos por ano



Resolutividade recursos



Tipo de decisão



Fonte de dados:

1. Sistemas: *G-Con* e *Qlikview* (data da extração: 22 e 23/12/2016);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração: 23 e 27/12/2016).

SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

JUNTOS, FAZEMOS MAIS.