

Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Outubro 2016

Diretoria de Ouvidoria e Controle Social

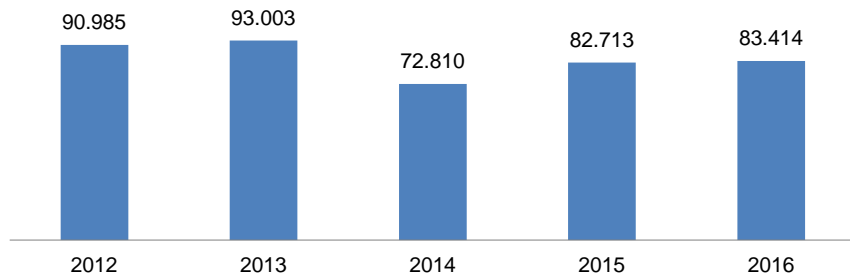
SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



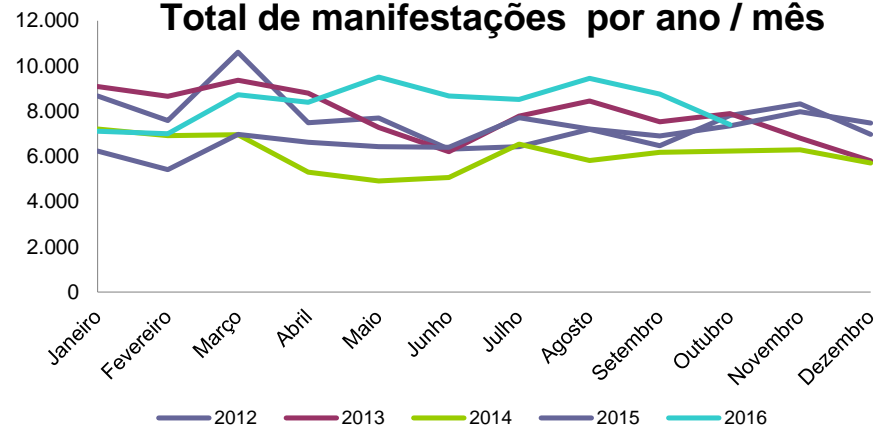
GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

JUNTOS, FAZEMOS MAIS.

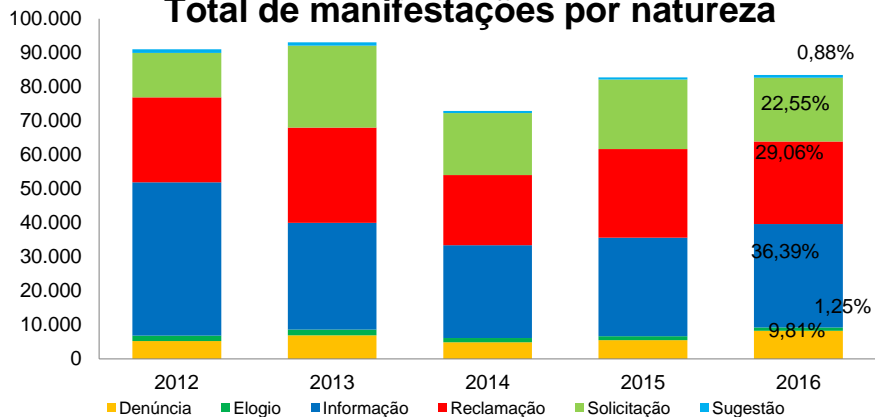
Total de manifestações por ano



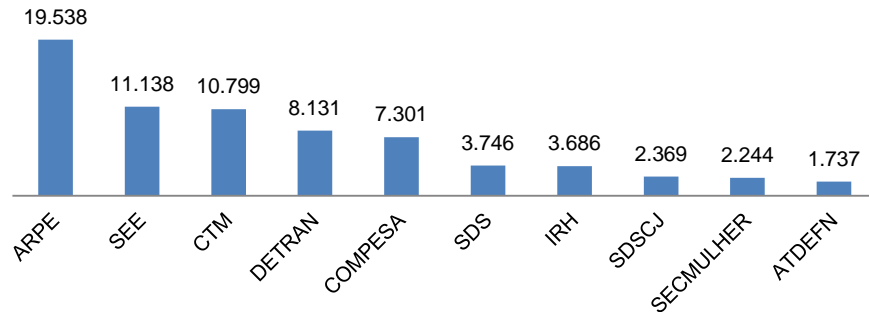
Total de manifestações por ano / mês



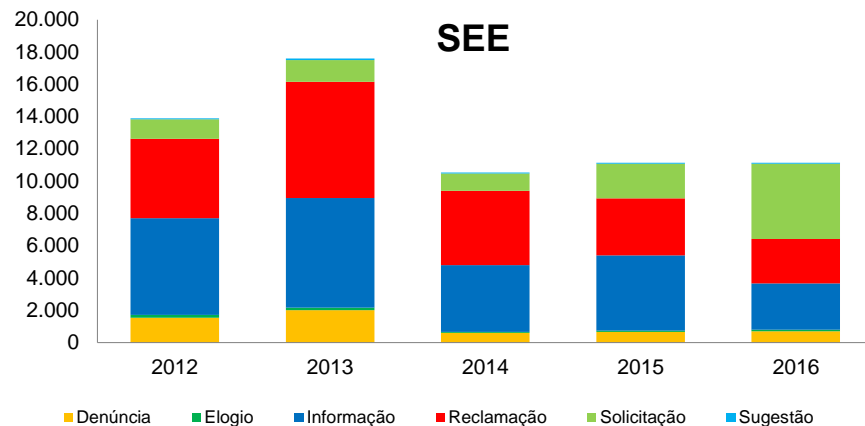
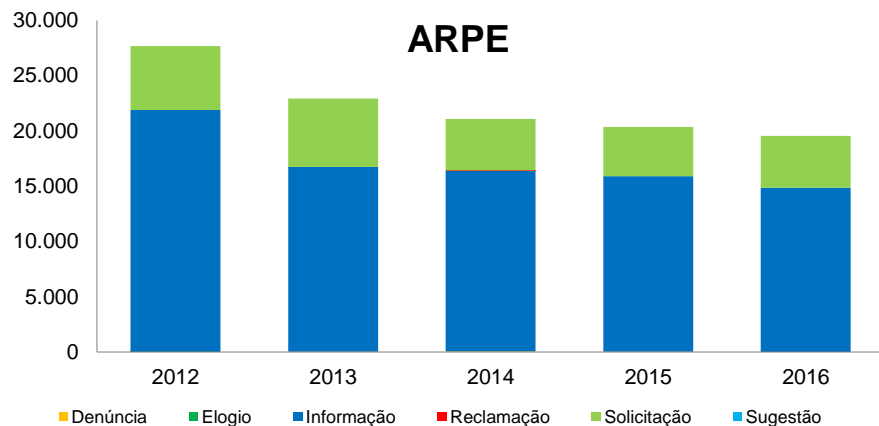
Total de manifestações por natureza



Top 10 - quantidade de manifestações em 2016



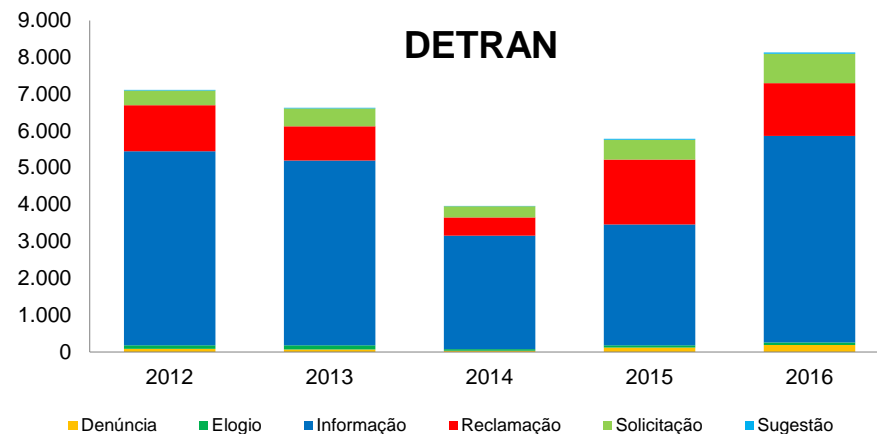
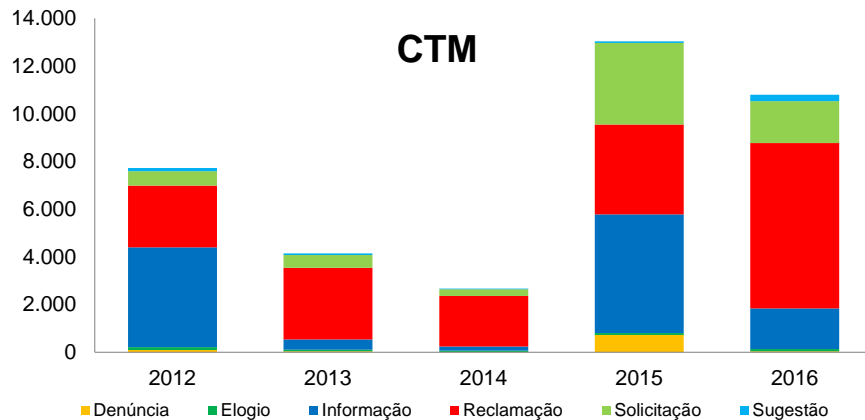
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* da Autarquia. Ao todo foram cadastradas 19.538 manifestações, neste período, sendo 14.847 relativas ao serviço de *Call Center*, representando 76% das manifestações. A Ouvidoria da Arpe recebe manifestações relativas aos serviços delegados pelo Estado, principalmente os relativos a Compesa.

A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é solicitação representando 42% do total das manifestações. Nesta natureza a área mais demandada refere-se a ensino com 72% dos registros das solicitações. Especificando mais, 93% desta área refere-se ao assunto SIEPE.

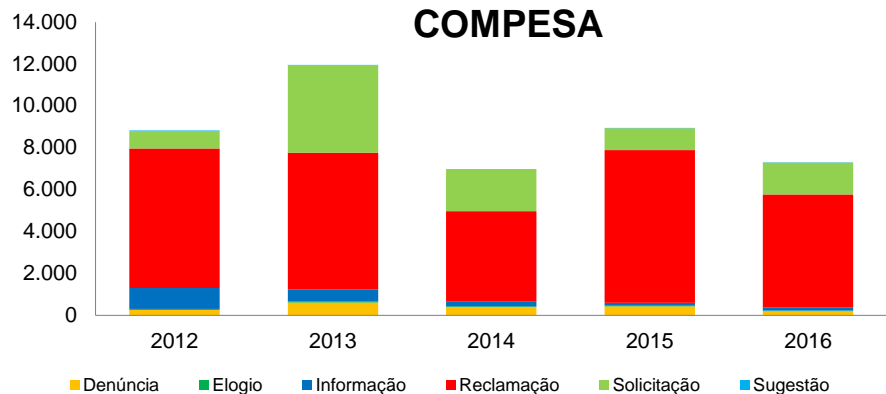
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



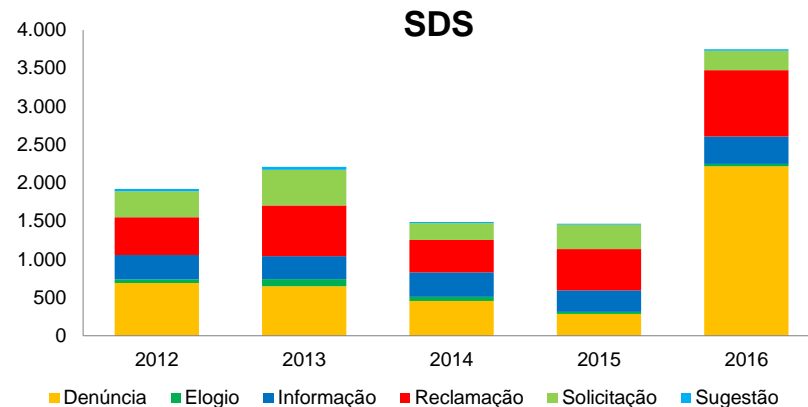
Na Ouvidoria do CTM 64% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação. Sendo as áreas mais demandadas: Divisão de Atendimento ao Cidadão(DCAC) e Gerência de Fiscalização (GFIS). Na DCAC, os assuntos mais citados são: Má Conduta/Falta de Urbanidade e na GFIS: Descumprimento do Quadro de Horário,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

69% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do DETRAN são informações, dentre as quais 63% são respondidas diretamente pela Ouvidoria.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

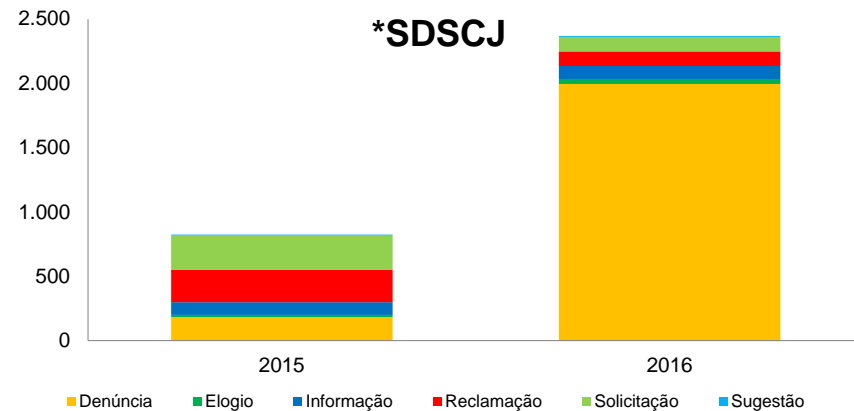
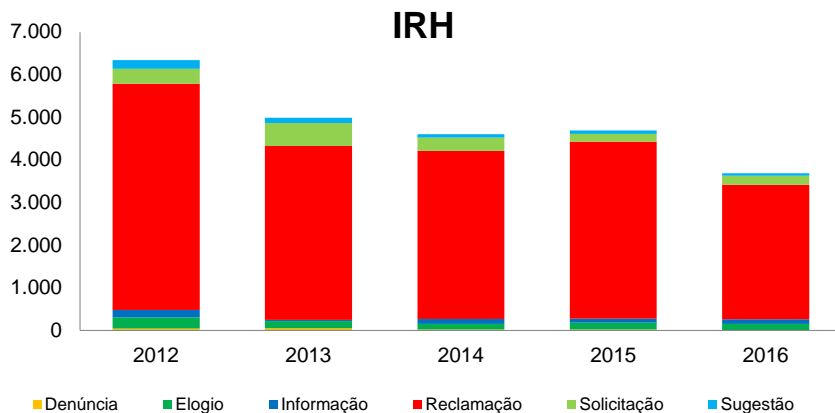


Na Ouvidoria da Compesa, 74% das manifestações cadastradas se referem à natureza reclamação. A área mais demanda é Operacional representando 79% das reclamações. Na referida área, 55% das manifestações referem-se à Falta de água/ Queda de Pressão.



A Ouvidoria da SDS cadastrou 165% a mais de manifestações no ano de 2016 quando comparado a todo exercício de 2015, este aumento ocorreu pelo recebimento do Disque denúncia, no mês de junho, que corresponde à área mais demandada entre as denúncias recebidas.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

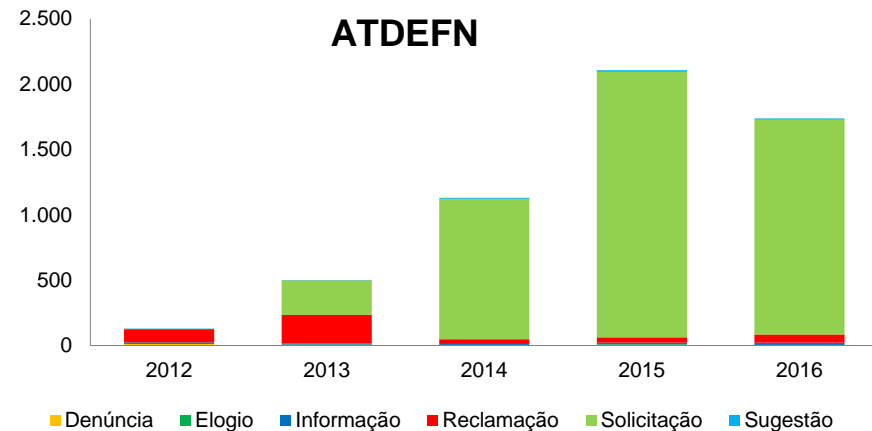
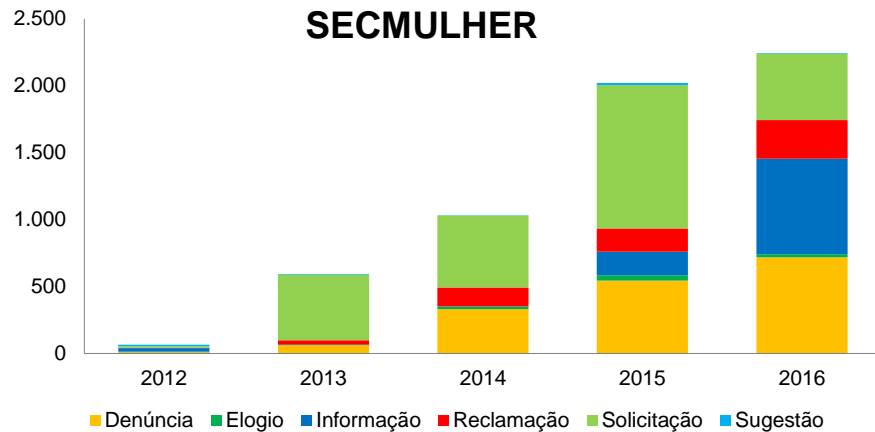


86% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, sendo distribuídas 77% na área Sassepe, 19% no HSE e 4% no IRH.

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 190% quando comparados ao exercício de 2015. 84% são referentes a denúncias, sendo as áreas mais demandadas as 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)

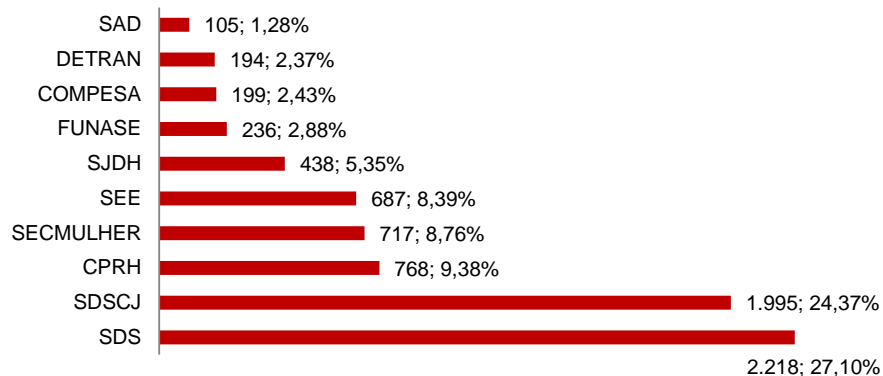


As naturezas mais demandadas na Ouvidoria da Secretaria da Mulher são denúncias e informação, ambas com 32%. As áreas mais demandadas Política de enfrentamento da violência de gênero contra as mulheres, com 42% Redes de serviços, com 32%.

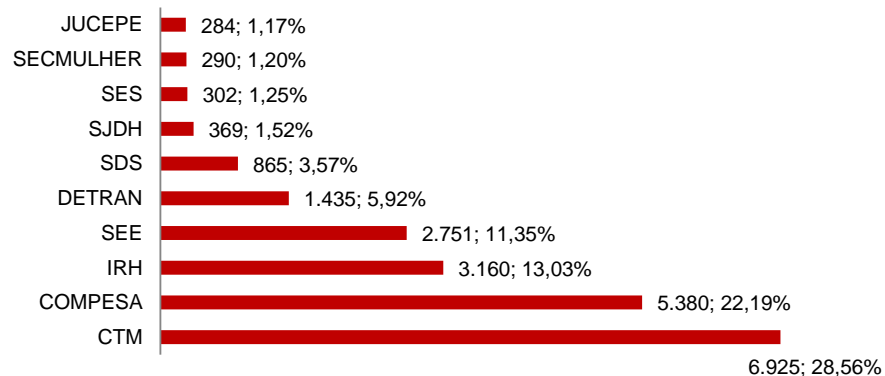
94,60% das manifestações cadastradas na Ouvidoria da ATDEFN são da natureza solicitação, sendo as áreas mais demandadas: Comunicação e Recursos Humanos.

Top 10 – Quantidade de Manifestações por Natureza

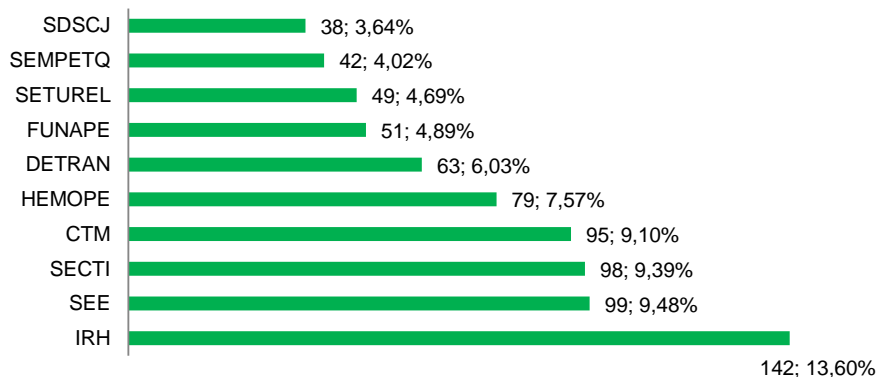
Denúncias



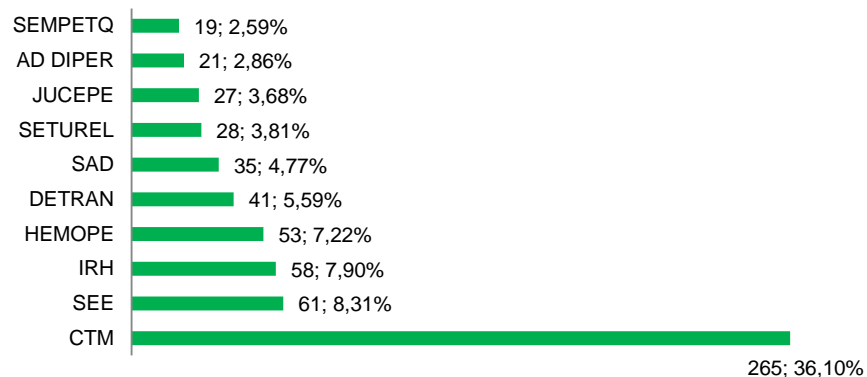
Reclamações



Elogios

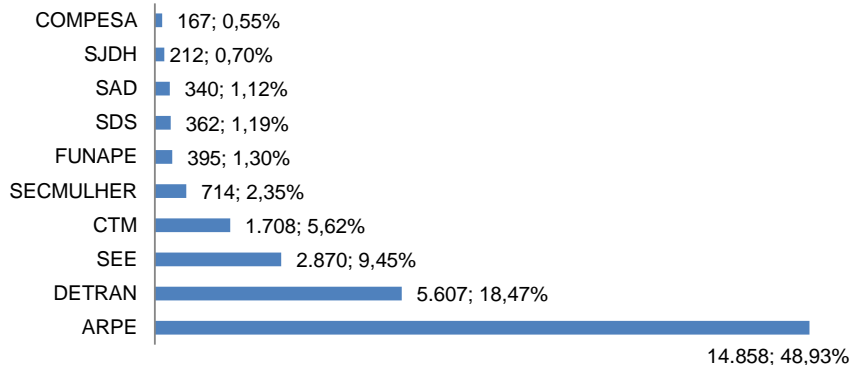


Sugestões

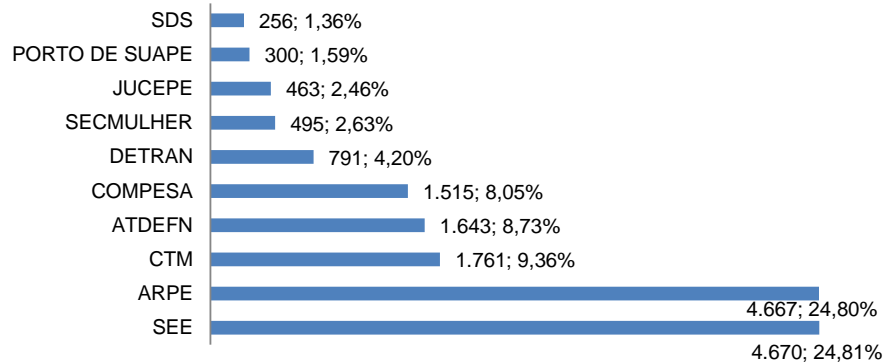


Top 10 – Quantidade de Manifestações por Natureza

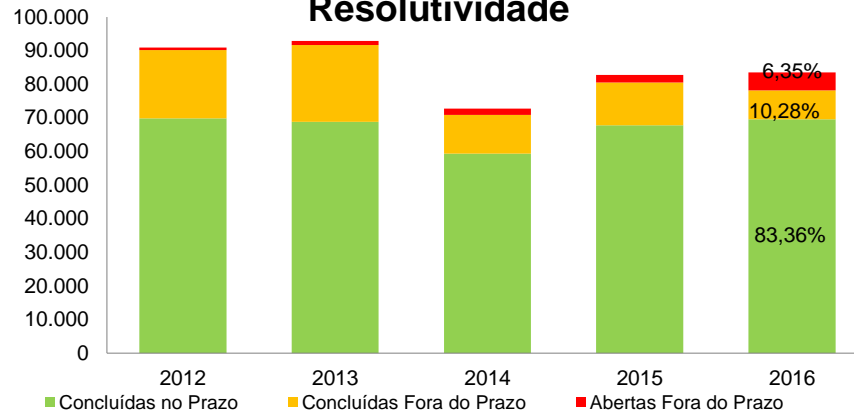
Informações



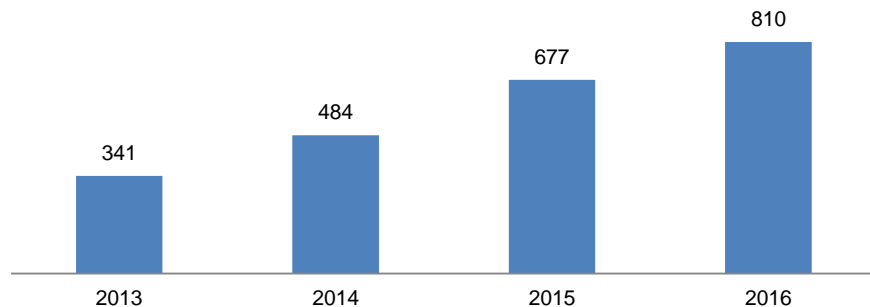
Solicitações



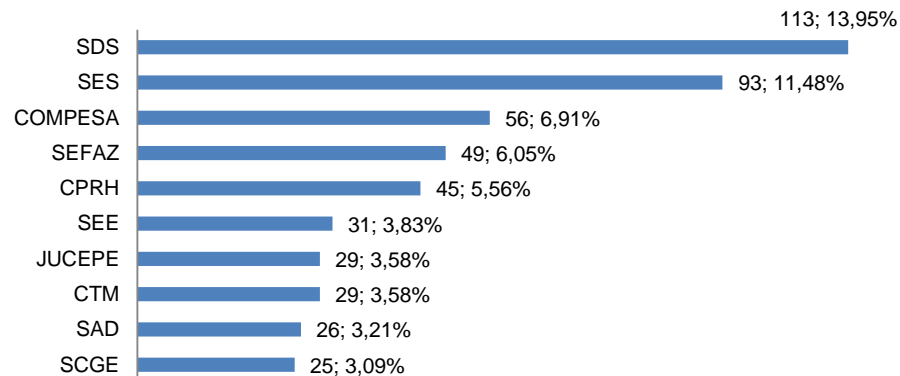
Resolutividade



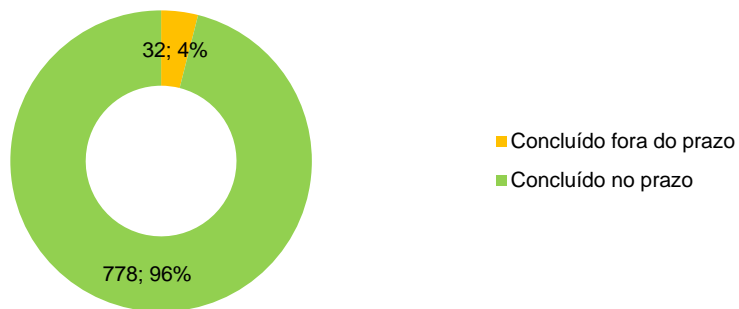
Total de pedidos de acesso à informação (PAI) por ano



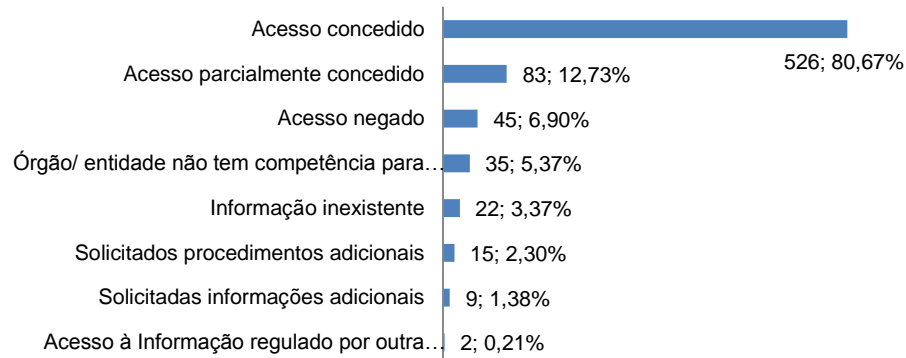
Top 10 PAI's 2016



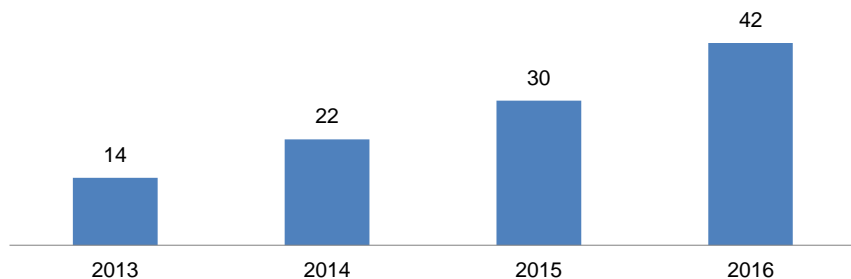
Resolutividade dos PAI's em 2016



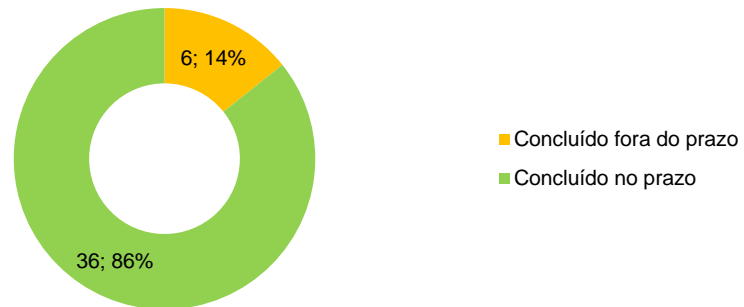
Tipo de resposta



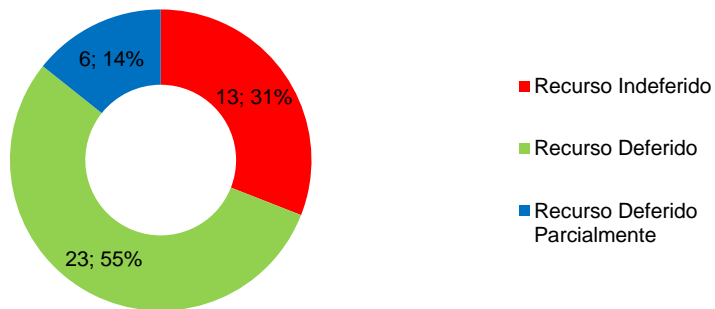
Total de recursos por ano



Resolutividade dos recursos



Tipo de decisão



Fonte de dados:

1. Sistemas: *G-Con* e *Qlikview* (data da extração: 30/11/2016);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração: 30/11/2016).

SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

JUNTOS, FAZEMOS MAIS.