

Relatório Anual - GOE/  
SCGE

**2013**

---

Relatório anual dos resultados da Ouvidoria do Estado

## Sumário

1. Introdução .....	4
2. Análise.....	5
2.1 Informações Gerais .....	5
2.1.1 Número de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do Estado .....	5
2.1.2 Número de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do Estado especificadas por natureza .....	5
2.2 Pesquisa de Satisfação .....	6
2.2.1 Estatística do tipo de usuário.....	7
2.2.2 Estatística de origem de informação a respeito de Ouvidoria .....	7
2.2.3 Estatística de satisfação do manifestante .....	8
2.2.4 Estatística a respeito do papel da Ouvidoria.....	9
2.2.5 Estatística de Eficiência da Ouvidoria .....	10
2.2.6 Estatística de Reutilização da Ouvidoria .....	11
2.3 Número de manifestações recebidas na GOE e encaminhadas à SCGE .....	11
2.3.1. Assuntos e grau de priorização.....	12
2.3.2. Manifestações tratadas pela Diretoria de Auditoria, Prestação e Tomada de Conta - DAPC .....	12
3. Resultados da Rede de Ouvidorias do Estado.....	16
3.1. Por Natureza de Manifestação: .....	16
3.2. Estatística da Resolutividade da Rede.....	18
4. Resultados da Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidorias.....	18
4.1. Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria .....	18
4.2. Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria .....	20
4.3. Estatística de Satisfação do Manifestante .....	21
4.4. Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria.....	22
4.5. Estatística de Eficiência da Ouvidoria .....	23
4.6. Estatística de Reutilização da Ouvidoria .....	24
5. Acesso à Informação .....	24
5.1. Pedidos de Acesso à Informação e Recursos – Transparência Passiva .....	25
5.2. Páginas de Acesso à Informação – Transparência Ativa .....	28
6. Considerações Finais .....	31
ANEXO I – Ranking de acessos às Páginas de Acesso à Informação .....	32



## **1. Introdução**

Sem informações precisas e confiáveis, não seria possível ao Estado de Pernambuco dimensionar o nível de satisfação quanto aos serviços que a Rede de Ouvidorias presta. Disseminar a cultura da Ouvidoria no âmbito estadual constitui-se em poderoso instrumento para a transformação institucional permanente, favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades e processos.

Este relatório apresenta uma análise sobre os resultados de atuação da Ouvidoria do Estado e da Rede de Ouvidorias no período entre 01/01/2013 e 31/12/2013, tendo sido elaborado pela Gerência de Ouvidoria do Estado - GOE/ Secretaria da Controladoria Geral do Estado – SCGE.

A análise consiste na identificação do número total de manifestações recebidas na GOE e Rede de Ouvidorias, nas estatísticas a respeito da resolutividade das manifestações, nos encaminhamentos e Pesquisas de Satisfação desenvolvida junto aos cidadãos usuários.

O relatório também apresenta um resumo quanto às ações da LAI, Proposições de ações de melhorias e Pontos Fortes identificados durante todo o ano de 2013 na atuação da Ouvidoria do Estado junto à Rede de Ouvidorias.

## 2. Análise

### 2.1 Informações Gerais

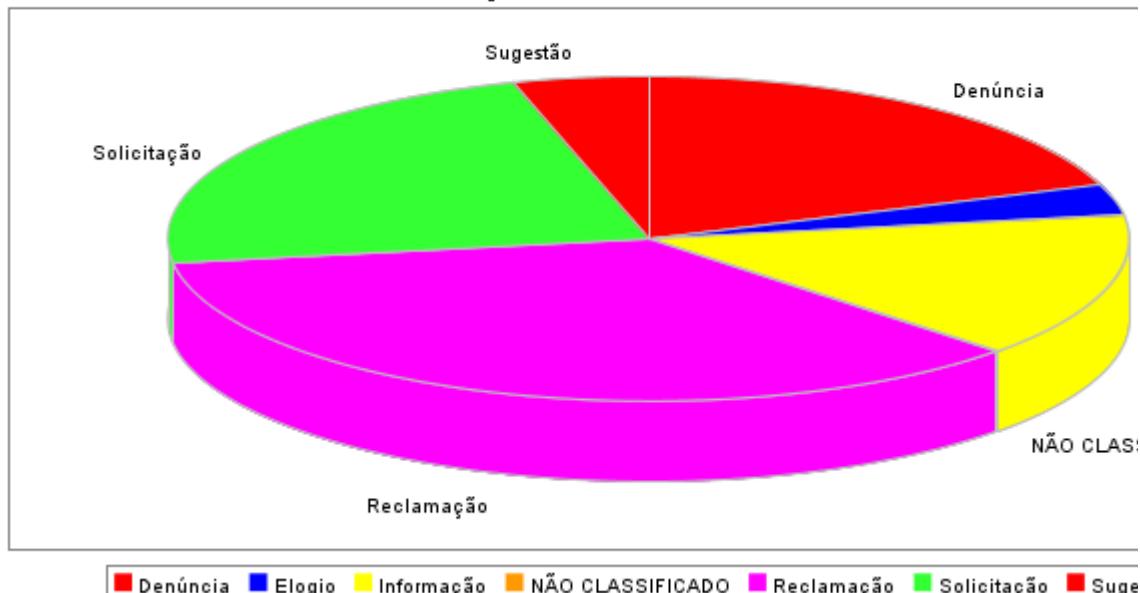
#### 2.1.1 Número de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do Estado

ÓRGÃO DE DESTINO	Nº ABSOLUTO	PERCENTUAL %
ÓRGÃOS FORA DO PODER EXECUTIVO	1.251	23,26
ÓRGÃOS DO PODER EXECUTIVO	4.128	76,74
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS	<b>5.379</b>	<b>100</b>

Tem sido encaminhados ofícios com manifestações para as prefeituras Municipais, Hospital do Câncer, DNIT, UFPE, Hospital das Clínicas, METROREC, M.P., Tribunais, CELPE, COREN, Ibama, OAB, CTTU, EMLURB, TER, TRT, CEDCA, HC, CGE, SEOPE, Fundação Altino Ventura, CREMEPE, Iphan, etc.

#### 2.1.2 Número de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do Estado especificadas por natureza

**Estatística por Natureza de Manifestação**



Natureza	Nº ABSOLUTO	PERCENTUAL
Denúncia	1.251	23,26

Denúncia	244	<u>19,50%</u>
Elogio	40	<u>3,20%</u>
Informação	180	<u>14,39%</u>
NÃO CLASSIFICADO	1	<u>0,08%</u>
Reclamação	443	<u>35,41%</u>
Solicitação	286	<u>22,86%</u>
Sugestão	57	<u>4,56%</u>
<b>Total</b>	<b>1251</b>	<b>100%</b>

Destaca-se a natureza Reclamação como a mais demandada pelos cidadãos, seguida por Solicitação.

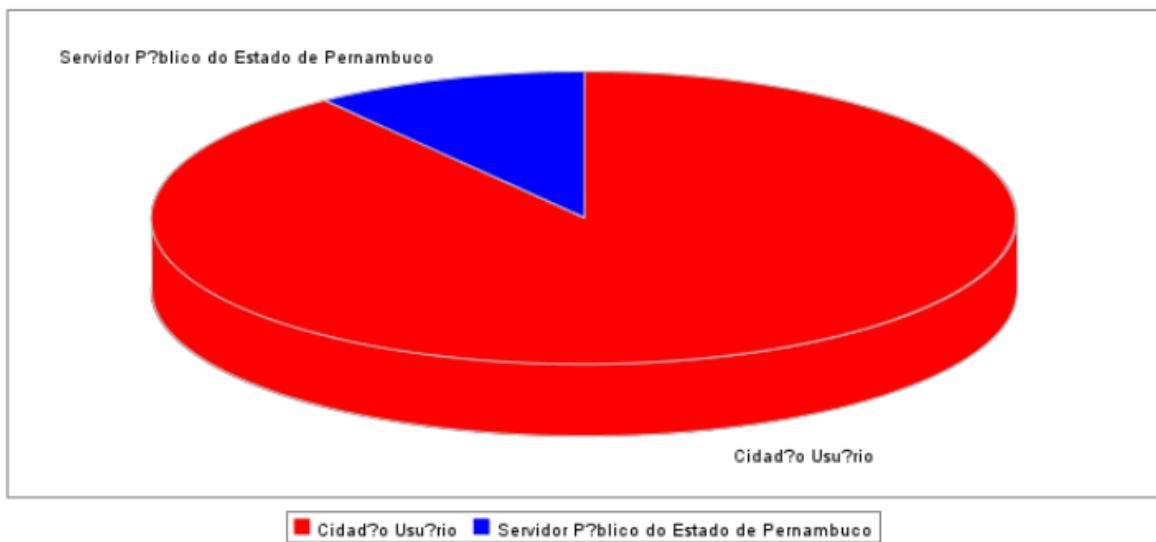
#### 2.1.3. Estatística da Resolutividade das manifestações:

Descrição	Número Absoluto	Percentual
<b>ABERTAS FORA DO PRAZO</b>	<b>36</b>	<u><b>2,88%</b></u>
ABERTAS NO PRAZO	6	<u><b>0,48%</b></u>
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	220	<u><b>17,59%</b></u>
CONCLUÍDAS NO PRAZO	989	<u><b>79,06%</b></u>
<b>Total</b>	<b>1251</b>	<b>100%</b>

Observa-se baixo percentual de manifestações abertas fora do prazo de 20 dias e elevado percentual de manifestações concluídas dentro e fora do prazo (20 dias).

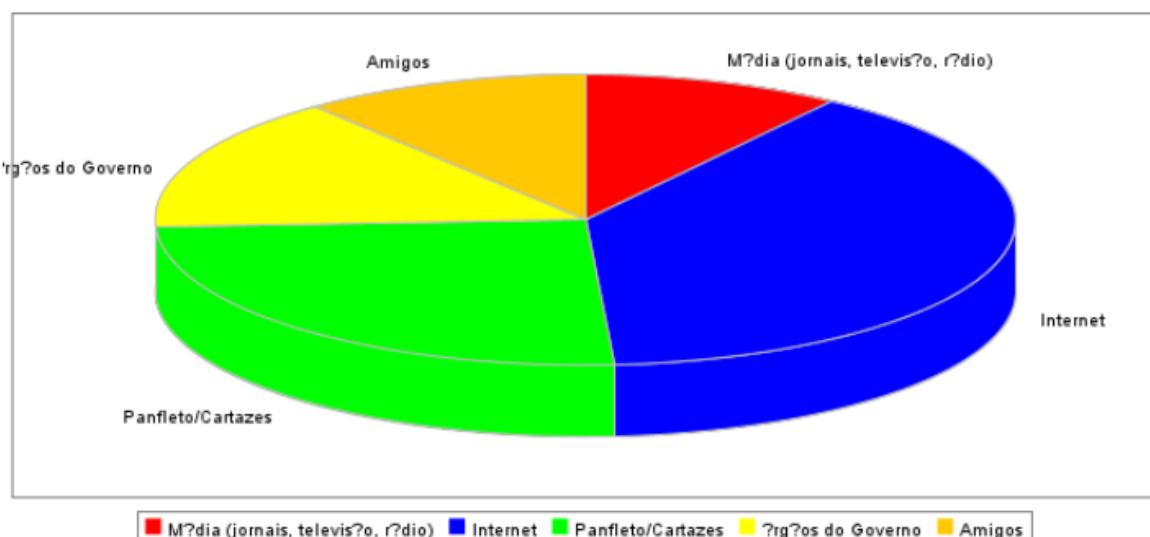
## 2.2 Pesquisa de Satisfação

### 2.2.1 Estatística do tipo de usuário



Este percentual reflete que os serviços da Ouvidoria do Estado ainda são subutilizados pelo servidor público, perfazendo apenas o montante de 10,22%.

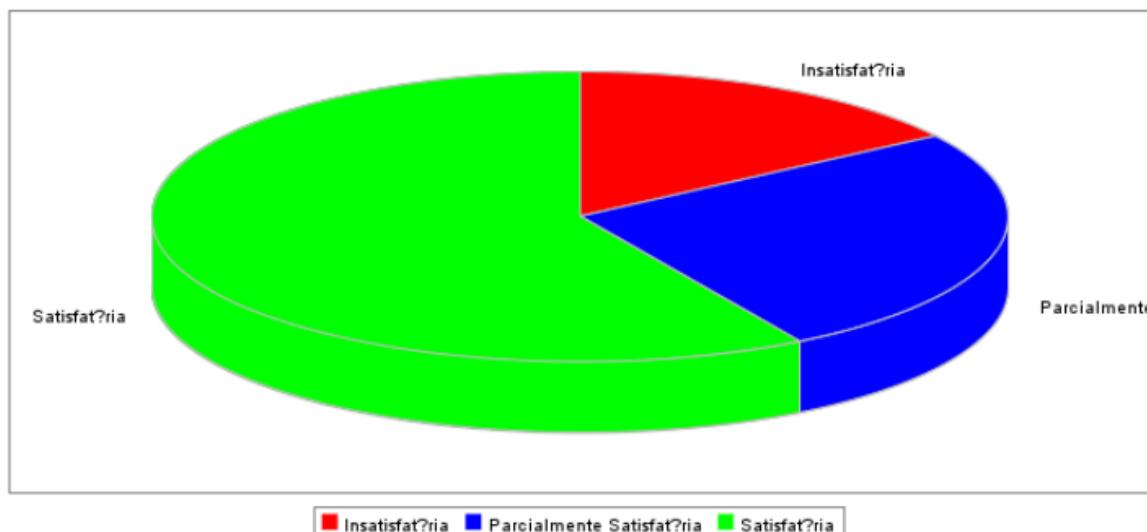
### 2.2.2 Estatística de origem de informação a respeito de Ouvidoria



DESCRIÇÃO	Nº ABSOLUTO	PERCENTUAL %
<b>AMIGOS</b>	20	10,75
<b>MÍDIAS (jornais, revistas, rádios)</b>	18	9,68
<b>PANFLETOS / CARTAZES</b>	47	25,27
<b>INTERNET</b>	73	39,25
<b>ÓRGÃOS DO GOVERNO</b>	28	15,05

Na origem de informação a respeito da Ouvidoria do Estado destaca-se a internet, como o meio mais acessado, seguida por panfletos/cartazes. As mídias (jornais, revistas, rádios) ainda são precariamente utilizadas (9,68%), necessitando de campanhas periódicas, seguida pelas informações que os próprios órgãos do Governo fornecem aos cidadãos sobre a Ouvidoria do Estado.

### 2.2.3 Estatística de satisfação do manifestante

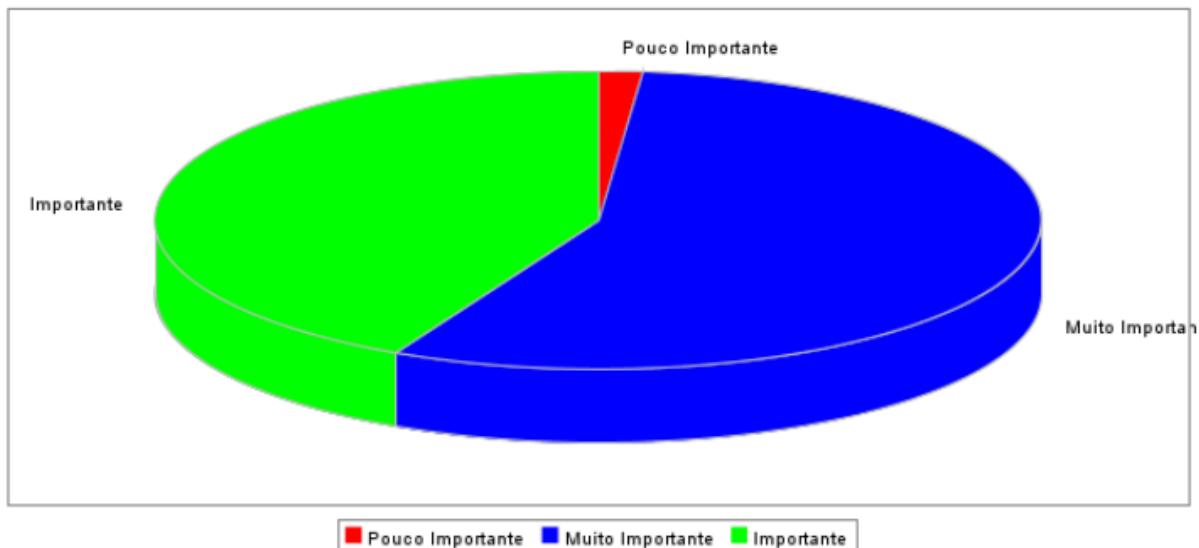


DESCRIÇÃO	Nº ABSOLUTO	PERCENTUAL %
<b>SATISFATÓRIA</b>	109	58,60
<b>INSATISFATÓRIA</b>	29	15,59
<b>PARCIALMENTE SATISFATÓRIA</b>	48	25,81

Elevado percentual de satisfação do manifestante em relação aos serviços da Ouvidoria. Salienta-se ainda que o percentual “insatisfatória” relativo a 15,59%

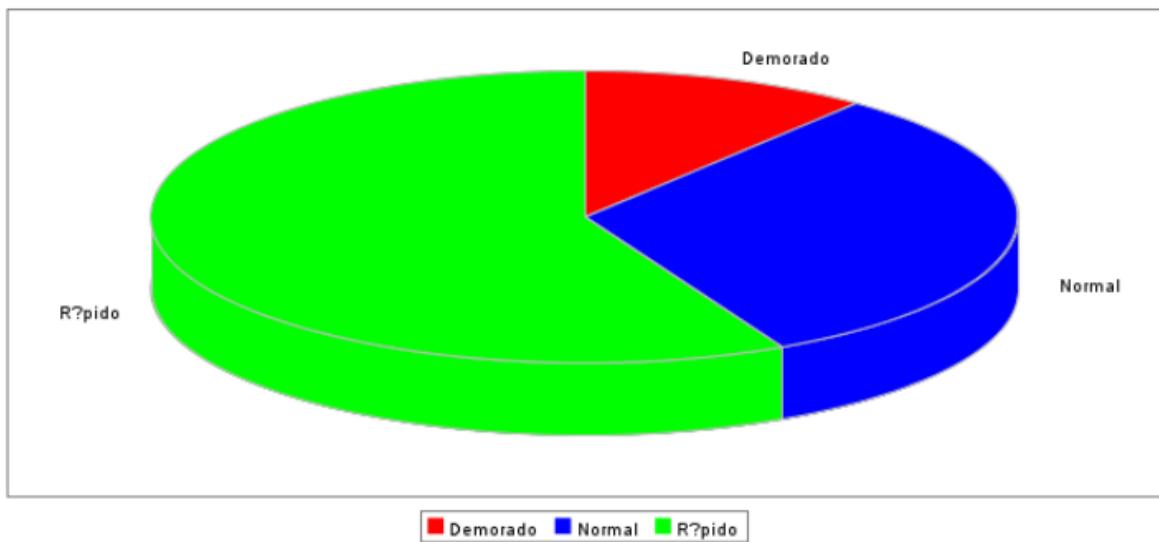
refere-se ao conteúdo da resposta encaminhada à Ouvidoria do Estado pelos gestores das áreas.

#### 2.2.4 Estatística a respeito do papel da Ouvidoria



Destaca-se elevado percentual de cidadãos que consideram muito “importante” e “importante” o papel da Ouvidoria em relação ao percentual dos que consideram “pouco” importante.

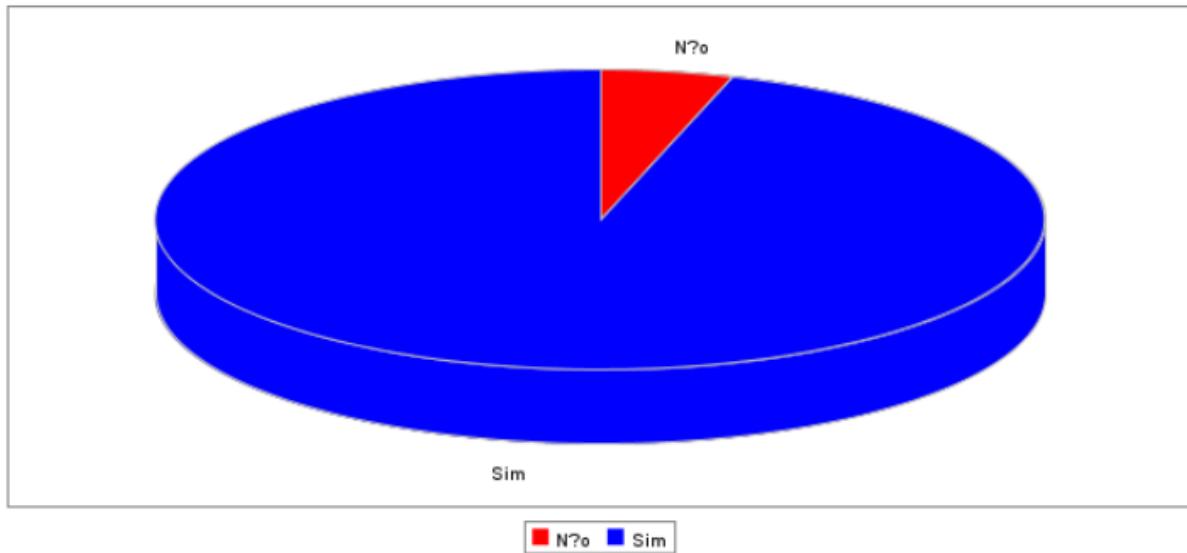
## 2.2.5 Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Nº Absoluto	Percentual %
RÁPIDO	107	57,53
NORMAL	59	31,72
DEMORADO	20	10,75

Nos percentuais relativos à eficiência da Ouvidoria, destacam-se os itens rápido e normal em relação ao percentual demorado cujo montante de 10,75 poderia ainda ser reduzido caso os gestores cumprissem o prazo de 20 dias, conforme consta no Manual de Procedimentos da Ouvidoria do Estado e da Rede de Ouvidorias.

## 2.2.6 Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Elevado percentual de reutilização dos serviços da Ouvidoria do Estado pelos cidadãos usuários, o que denota a qualidade na prestação desses mesmos serviços.

## 2.3 Número de manifestações recebidas na GOE e encaminhadas à SCGE

Quadro 01: Total de manifestações encaminhadas à Secretaria da Controladoria Geral do Estado.

ORGÃO DE DESTINO	Nº ABSOLUTO
<b>SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO</b>	16

Fonte: Sistema G-Con

O quadro acima descreve o total de manifestações recebidas pela Ouvidoria do Estado que foram encaminhadas à Secretaria da Controladoria Geral do Estado.

Do total de manifestações recebidas em 2013 pela Ouvidoria do Estado, 2.887 (duas mil oitocentas e oitenta e sete manifestações) encaminhadas a órgãos do Poder Executivo Estadual, essas 16 (dezesseis) manifestações representam 0,55% desse total.

### 2.3.1. Assuntos e grau de priorização

Quadro 02: Descrição dos assuntos e grau de priorização das manifestações encaminhadas à Secretaria da Controladoria Geral do Estado.

DESCRÍÇÃO	Nº ABSOLUTO	GRAU DE PRIORIZAÇÃO
<b>CERTIDÃO</b>	3	ALTA
<b>LAI</b>	2	ALTA
<b>LICITAÇÃO</b>	2	ALTA
<b>PORTAL DA TRANSPARÊNCIA</b>	2	MÉDIA
<b>ESTACIONAMENTO IRREGULAR</b>	2	MÉDIA
<b>CONCURSO PÚBLICO</b>	1	MÉDIA
<b>VEÍCULO</b>	1	ALTA
<b>CORRUPÇÃO</b>	1	ALTA
<b>PORTAL DA TRANSPARÊNCIA</b>	1	MÉDIA
<b>VAGAS</b>	1	ALTA
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	

Fonte: Sistema G-Con

Para que cada manifestação registrada na Ouvidoria do Estado seja corretamente encaminhada, dentre outras classificações, deverá ser atribuído um assunto na classificação desta, bem como também deve ser estabelecido um grau de priorização para tratamento destas pelas unidades de destino.

No caso das manifestações encaminhadas à Secretaria da Controladoria Geral do Estado, o quadro acima elenca os assuntos por ordem de reincidência bem como especifica o grau de priorização atribuído a cada um desses assuntos.

### 2.3.2. Manifestações tratadas pela Diretoria de Auditoria, Prestação e Tomada de Conta - DAPC

Dentre as manifestações encaminhadas à Diretoria de Auditoria, Prestação e Tomada de Contas, três foram passíveis de Ações de Auditoria pela Secretaria da Controladoria Geral do Estado conforme mostra os relatórios a seguir:

Relatório 01: Manifestação encaminhada à DAPC – Protocolo nº. 201343318.

Dados do Solicitante	Nº 201343318
<b>Nome:</b> Não Informado	<b>Endereço:</b>
<b>Complemento:</b>	<b>Bairro:</b>
<b>Uf:</b>	<b>Município:</b>
<b>Cep:</b>	<b>Outro Local:</b>
<b>Fone:</b>	<b>Fone Celular:</b>

**Email:** direitodocidadao@hotmail.com

**2. Dados do Atendimento:**

**Status : Atendimento Concluído**

**O Que:**

Manifestação recebida através do e-mail da Ouvidoria do Estado:

"Mediante esta, divulgo a denúncia feita ao Ministério Público de Pernambuco, encaminhada ao PROCURADOR GERAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO, que tem base na imoralidade, corrupção, nepotismo e peculato na SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS DE PERNAMBUCO - SRHE/PE. Segue em anexo provas comprobatórias dos fatos delatados, inclusive a denúncia protocolada junto ao MPPE, que caracterizam crimes de caráter irrevogável e incontestáveis. Na certeza da integridade moral de vossas senhorias aqui envolvidos, tenho convicção de que essas denúncias serão apuradas e tratadas de maneira honrosa e digna para com o cidadão pernambucano".

**Como:**

**Quem:** Não Informado

**Quando:** 03.06.13

**Onde:**

**Area:** OUVIDORIA GERAL DO ESTADO-SCGE

**Assunto:** CORRUPÇÃO

**Natureza:** Denúncia

**Priorização:** Alta

**Origem Manifestação:** E-mail

**Data Entrada:** 03/06/2013

**5. Dados da Conclusão:**

Prezados ,

A Ouvidoria do Estado agradece a sua manifestação de nº. 201343318 e informa que recebeu a seguinte resposta da Diretoria de Auditoria Prestação e Tomada de Contas da Secretaria da Controladoria Geral do Estado:

" A denúncia foi encaminhada para o setor de planejamento desta Controladoria no dia 21/06/2013, para ser incluída no rol de atividades de auditoria a serem realizadas.

Ressalto que, devido a alta demanda de trabalho nesse setor, há um processo de priorização das atividades constantes nesse rol para que haja a distribuição para as áreas executoras."

Por oportuno, solicitamos a gentileza de V.S<sup>a</sup> preencher o formulário da Pesquisa de Satisfação, através do qual poderemos avaliar o nível de satisfação quanto aos nossos serviços prestados.

Colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento que se faça necessário.

Atenciosamente,

**Karla Júlia Marcelino**

**Gerente da Ouvidoria do Estado - Secretaria da Controladoria Geral do Estado**

Fonte: Sistema G-Con

Relatório 02: Manifestação encaminhada à DAPC – Protocolo nº. 201324649.

1. Dados do Solicitante		Nº 201324649
<b>Nome:</b> Anônimo	<b>Endereço:</b> Anônimo	
<b>Complemento:</b> Anônimo	<b>Bairro:</b> Anônimo	
<b>Uf:</b>	<b>Municipio:</b>	
<b>Cep:</b> Anônimo	<b>Outro Local:</b> Anônimo	
<b>Fone:</b>	<b>Fone Celular:</b>	
<b>Email:</b>		
2. Dados do Atendimento:		Status : Atendimento Concluído
<b>O Que:</b> Manifestação recebida através do Site da Ouvidoria Geral do Estado:		
"Apesar de ter recebido resposta dessa Ouvidoria, da minha denúncia anterior Nº 201321229 de que seriam suspensas as adesões a ata da empresa INDRA, a Funape continua o processo de adesão a essa ata, indo contrário a determinação da Controladoria Geral do Estado. Portanto solicito a SCGE explicação para esta exceção".		
<b>Como:</b>		
<b>Quem:</b> Anônimo		
<b>Quando:</b> 20.03.2013	<b>Onde:</b> Funape	
<b>Área:</b> OUVIDORIA GERAL DO ESTADO-SCGE	<b>Assunto:</b> LICITAÇÃO	
<b>Natureza:</b> Denúncia	<b>Priorização:</b> Alta	
<b>Origem Manifestação:</b> Internet	<b>Data Entrada:</b> 20/03/2013	
5. Dados da Conclusão:		
A Ouvidoria Geral do Estado agradece a sua manifestação de nº. 201324649 e informa que recebeu a seguinte resposta Diretoria de Auditoria Prestação e Tomada de Contas da Secretaria da Controladoria Geral do Estado:		
"A notificação foi encaminhada para a ATI em 27/03/2013".		
Por oportuno, solicitamos a gentileza de V.S <sup>a</sup> preencher o formulário da Pesquisa de Satisfação, através do qual poderemos avaliar o nível de satisfação quanto aos nossos serviços prestados.		
Colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento que se faça necessário.		
Atenciosamente,		
<b>Karla Júlia Marcelino</b> <b>Gerente da Ouvidoria do Estado - Secretaria da Controladoria Geral do Estado</b>		

Fonte: Sistema G-Con

Relatório 03: Manifestação encaminhada à DAPC – Protocolo nº. 201321229.

1. Dados do Solicitante		Nº 201321229
<b>Nome:</b> Anônimo	<b>Endereço:</b> Anônimo	
<b>Complemento:</b> Anônimo	<b>Bairro:</b> Anônimo	
<b>Uf:</b>	<b>Município:</b>	
<b>Cep:</b> Anônimo	<b>Outro Local:</b> Anônimo	
<b>Fone:</b>	<b>Fone Celular:</b>	
<b>Email:</b>		

2. Dados do Atendimento:	Status : Atendimento Concluído
<b>O Que:</b> Manifestação recebida através do Site da Ouvidoria Geral do Estado:	
<p>"A FUNAPE, GRCT e JUCEPE, estão iniciando processo de contratação de TI fora dos padrões recomendados pela Secretaria de Controladoria do Estado e da Procuradoria Geral do Estado. Sob a pressão de uma empresa chamada INDRA, que tem uma Ata de Registro de Preços em Unidade de Serviços (que na verdade é uma maquiagem para contratar gente pagando por hora), usam essa facilidade para deixar de fazer os seus devidos processos licitatórios".</p>	
<b>Como:</b>	
<b>Quem:</b> Anônimo	
<b>Quando:</b> 11.03.2013	<b>Onde:</b> FUNAPE, GRCT e JUCEPE
<b>Área:</b> OUVIDORIA GERAL DO ESTADO-SCGE	<b>Assunto:</b> LICITAÇÃO
<b>Natureza:</b> Denúncia	<b>Priorização:</b> Alta
<b>Origem Manifestação:</b> Internet	<b>Data Entrada:</b> 11/03/2013

### 5. Dados da Conclusão:

A Ouvidoria Geral do Estado agradece a sua manifestação de nº. 201321229 e informa que recebeu a seguinte resposta da Secretaria da Controladoria Geral do Estado:

"Venho informar que a Controladoria fez uma análise prévia da denúncia e realizou diligências para levantamento de informações.

A SCGE irá notificar a ATI para não autorizar adesões a essa Ata, bem como provocar a referida Agência para disponibilizar solução (modelo) para o Estado".

Por oportuno, solicitamos a gentileza de V.S<sup>a</sup> preencher o formulário da Pesquisa de Satisfação, através do qual poderemos avaliar o nível de satisfação quanto aos nossos serviços prestados.

Colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento que se faça necessário.

Atenciosamente,

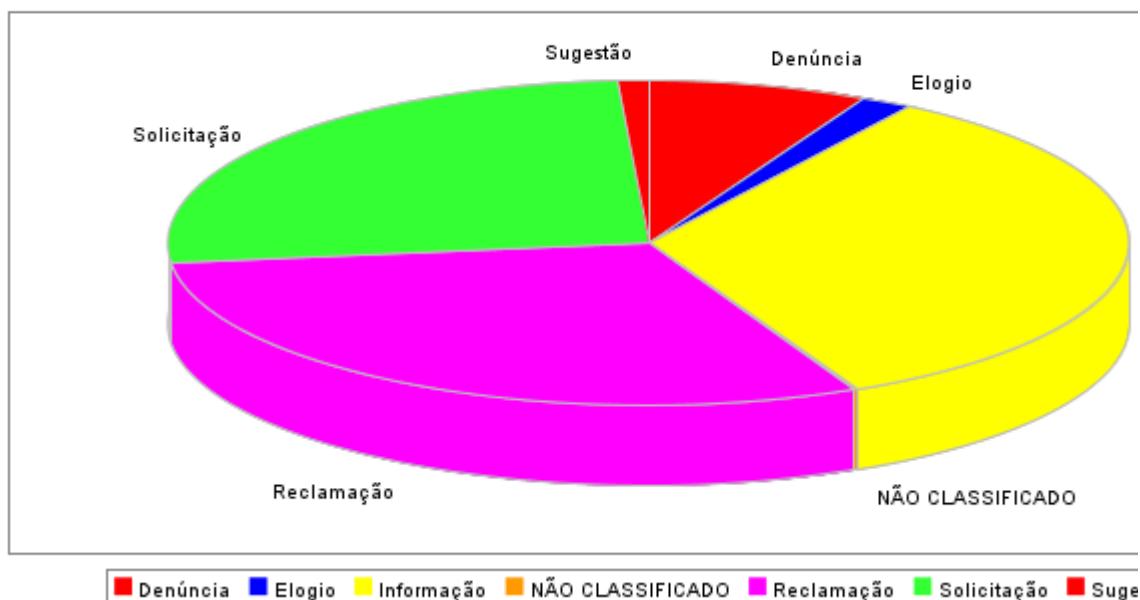
**Karla Júlia Marcelino**  
**Gerente da Ouvidoria do Estado - Secretaria da Controladoria Geral do Estado**

Fonte: Sistema G-Con

### 3. Resultados da Rede de Ouvidorias do Estado

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2013 a Rede de Ouvidorias recebeu **92.813**.

#### 3.1. Por Natureza de Manifestação:



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	6872	7,40%
Elogio	1627	1,75%
Informação	31287	33,71%
NÃO CLASSIFICADO	72	0,08%
Reclamação	27968	30,13%

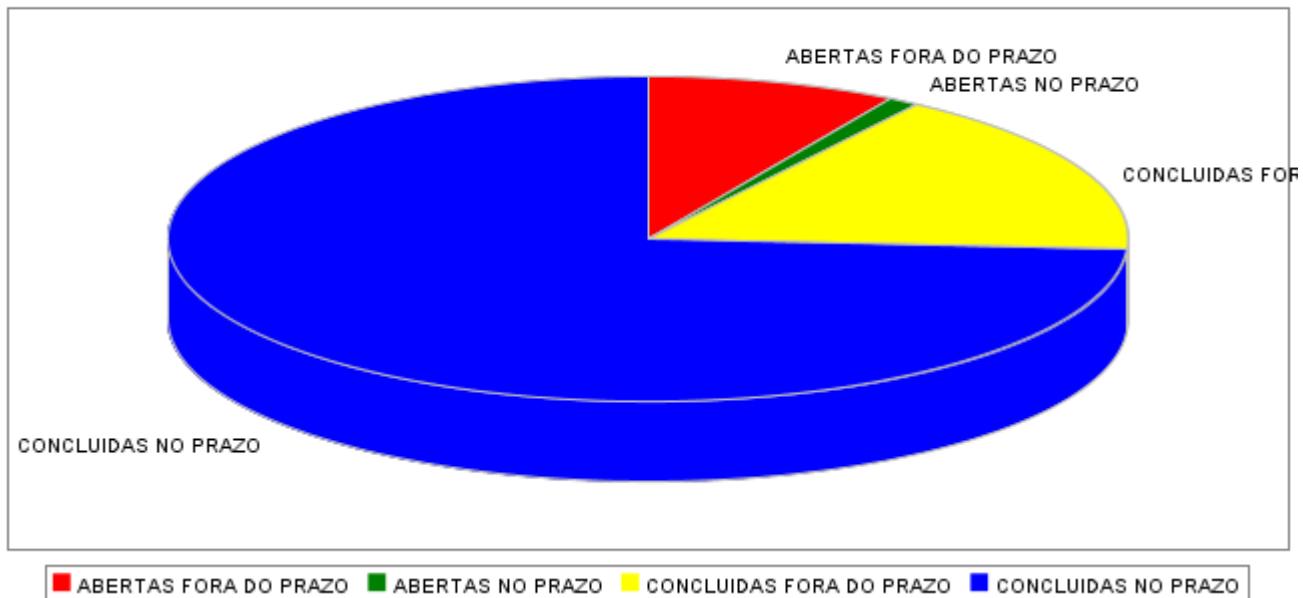
---

Solicitação	24061	25,92%
Sugestão	926	1,00%
<b>Total</b>	<b>92813</b>	<b>100%</b>

---

### 3.2. Estatística da Resolutividade da Rede

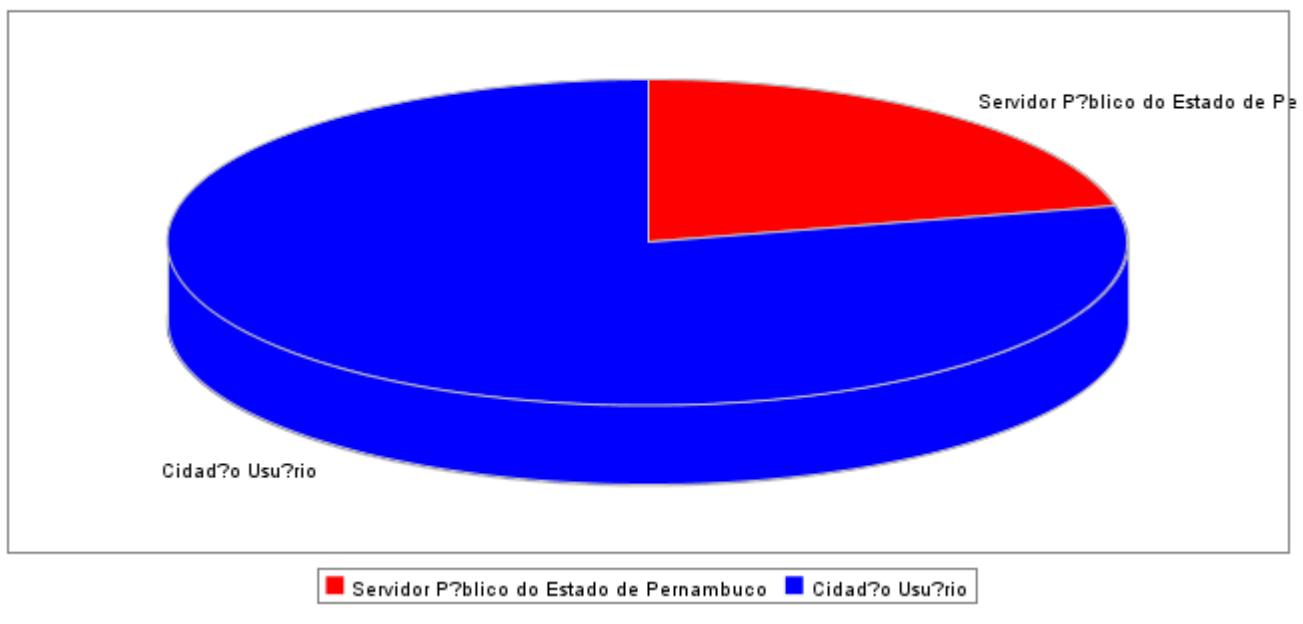
#### 1.3-Estatística Consolidada de Resolutividade das Manifestações



Descrição	Número Absoluto	Percentual
ABERTAS FORA DO PRAZO	7824	8,43%
ABERTAS NO PRAZO	976	1,05%
CONCLUIDAS FORA DO PRAZO	15376	16,57%
CONCLUIDAS NO PRAZO	68636	73,95%

### 4. Resultados da Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidorias

#### 4.1. Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



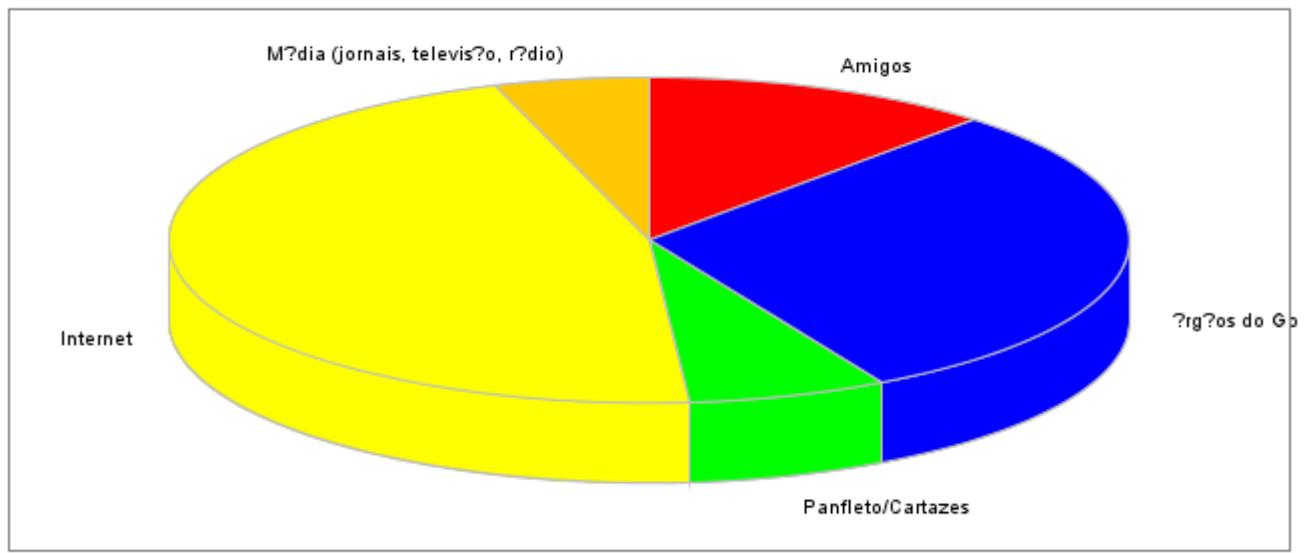
**Total de atendimentos no período: 92813**

**Total de atendimentos concluídos: 84013**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 15363**

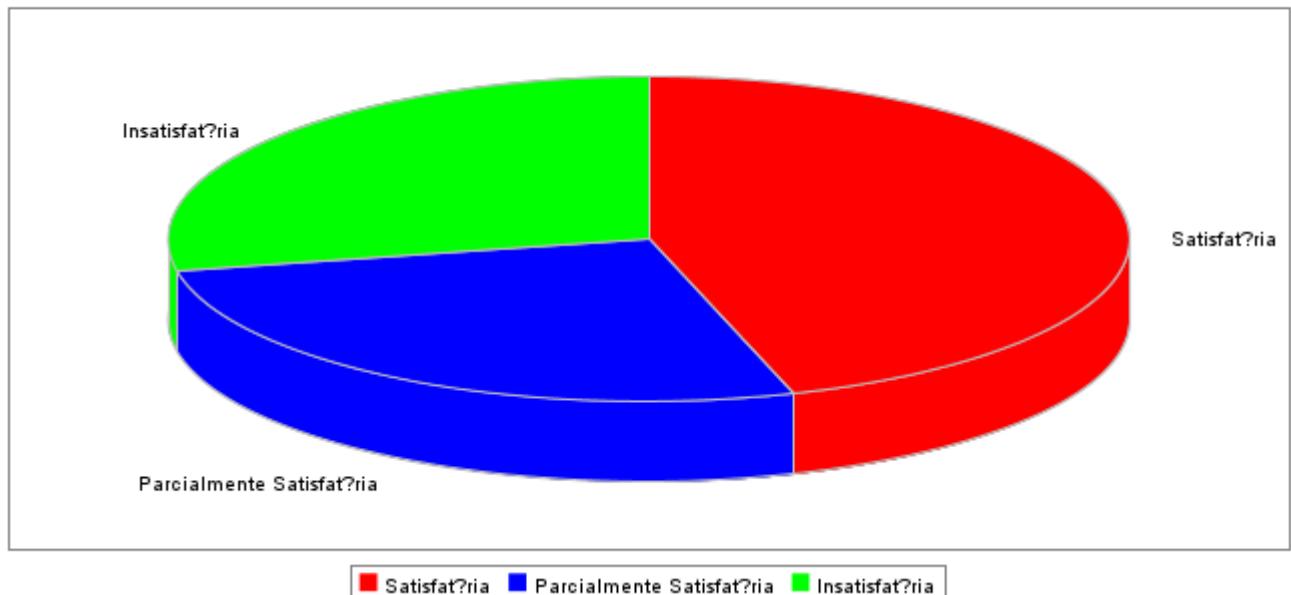
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor P?blico do Estado de Pernambuco	3290	21,42%
Cidadão Usuário	12073	78,58%

## 4.2. Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



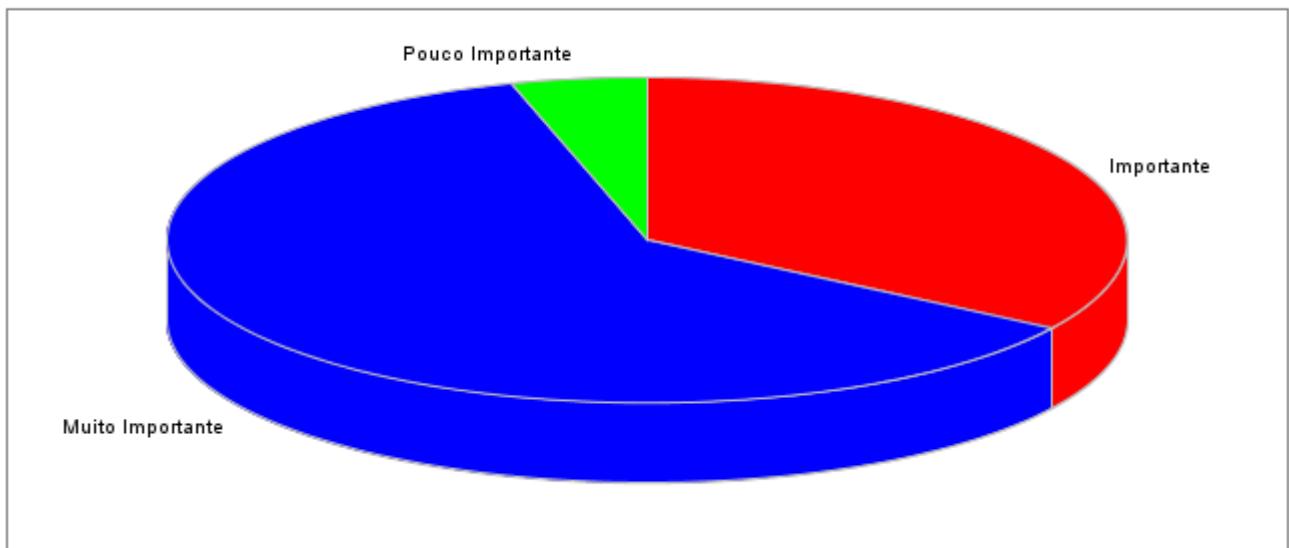
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	1821	11,85%
Órgãos do Governo	4626	30,11%
Internet	0	0
Panfleto/Cartazes	1028	6,69%
Internet	7094	46,18%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	794	5,17%

#### 4.3. Estatística de Satisfação do Manifestante



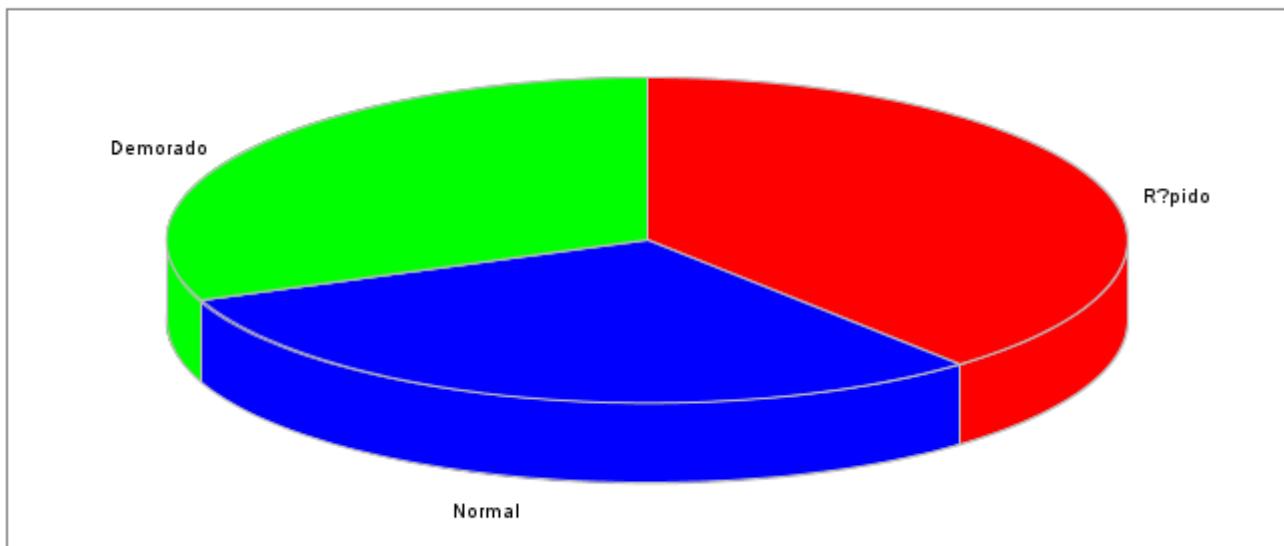
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	6934	45,13%
Insatisfatória	0	0
Parcialmente Satisfatória	4117	26,80%
Insatisfatória	4312	28,07%

#### 4.4. Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



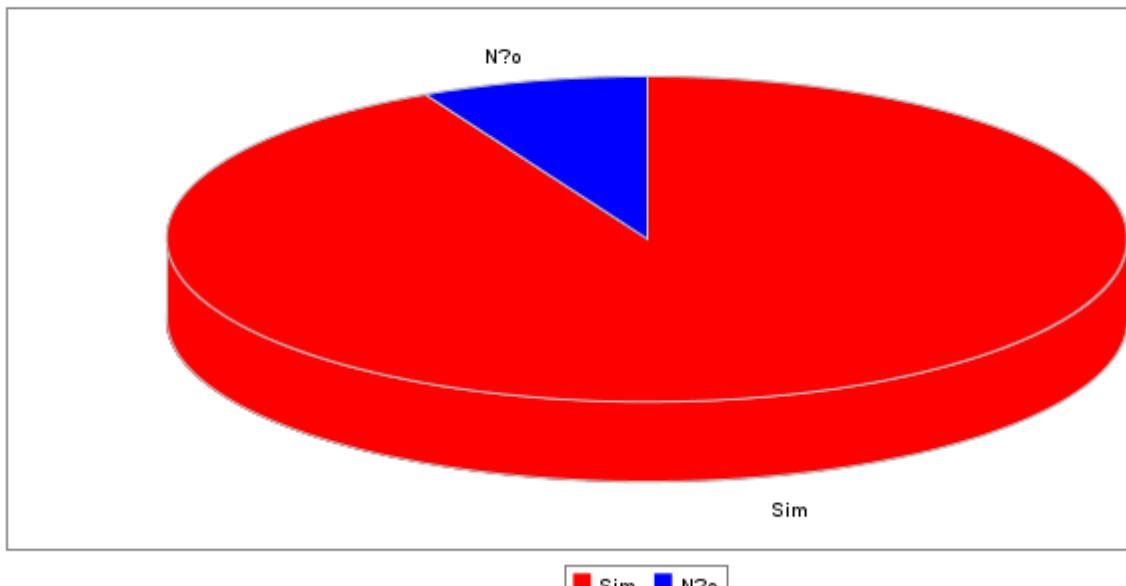
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	5226	34,02%
Muito Importante	9445	61,48%
Pouco Importante	692	4,50%

#### 4.5. Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Rápido	5951	38,74%
Demorado	0	0
Normal	4633	30,16%
Demorado	4779	31,11%

#### 4.6. Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	14198	92,42%
Não	1165	7,58%

#### 5. Acesso à Informação

Conforme previsto no art. 20 da Lei Estadual de Acesso à Informação – Lei Nº 14.804/2012 - cabe à Secretaria da Controladoria Geral do Estado a coordenação das ações realizadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual para a implementação das normas previstas nesta Lei. Na estrutura organizacional desta Secretaria, regulamentada pelo Dec. 39.414/2013 a mencionada competência está atribuída à Gerência de Ouvidoria do Estado, notadamente, à Coordenadoria de Monitoramento do Acesso à Informação.

Portanto, compete a esta Gerência de Ouvidoria do Estado o monitoramento do acesso à informação, que consiste no acompanhamento dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (Transparência Passiva), visando garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos em Lei e o efetivo acesso às informações públicas solicitadas pela sociedade, bem como no monitoramento da disponibilização proativa das informações públicas por meio das Páginas de Acesso à Informação (Transparência Ativa), ferramentas construídas para viabilizar a disponibilização das informações de maneira organizada e padronizada, facilitando o acesso.

### **5.1. Pedidos de Acesso à Informação e Recursos – Transparência Passiva**

A todas as pessoas físicas e jurídicas, a Lei Estadual de Acesso à Informação – Lei Nº 14.804/2012 - garante o direito de apresentar Pedidos de Acesso à Informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

O acesso às informações já disponíveis deve se dar de modo imediato e em até 20 dias, quando não disponíveis, podendo este prazo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, ressalvadas as informações que, em razão da sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, devam ser classificadas como sigilosas.

No caso de indeferimento de acesso, pode o requerente recorrer da decisão à primeira instância, no mesmo órgão ou entidade e, ainda, se indeferido o recurso, há o direito de recorrer à segunda instância que é o Comitê de Acesso à Informação, formado por representante das Secretarias de Estado que compõem o Núcleo de Gestão.

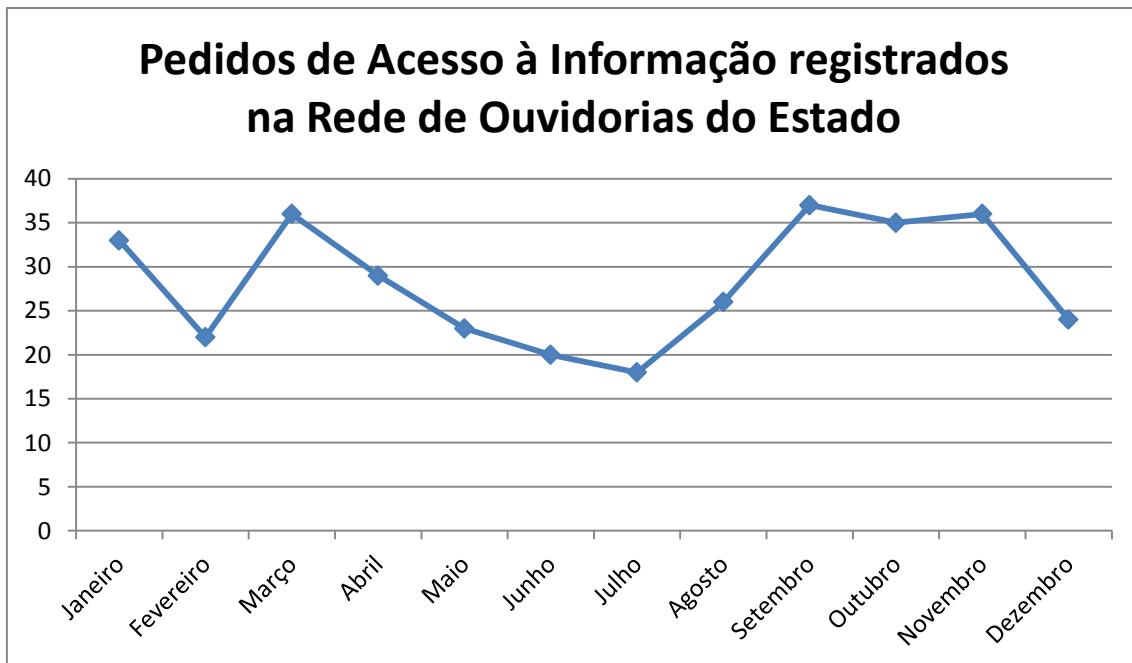
Neste contexto, cabe à Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco realizar a recepção destas demandas com fulcro na Lei de Acesso à Informação e efetuar os encaminhamentos devidos. Às autoridades designadas para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação compete responder às

demandas recebidas e encaminhá-las à Ouvidoria que fará a sua devida condução ao cidadão requerente.

Durante o exercício de 2013, primeiro ano de vigência desta Lei, foram registrados 339 Pedidos de Acesso à Informação e 14 recursos (11 ao próprio órgão ou entidade e 3 ao Comitê de Acesso à Informação) junto à Rede de Ouvidorias do Estado, conforme apresentado abaixo:

<b>Pedidos de Acesso à Informação</b>	
<b>Mês de referência</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Janeiro</b>	33
<b>Fevereiro</b>	22
<b>Março</b>	36
<b>Abril</b>	29
<b>Maio</b>	23
<b>Junho</b>	20
<b>Julho</b>	18
<b>Agosto</b>	26
<b>Setembro</b>	37
<b>Outubro</b>	35
<b>Novembro</b>	36
<b>Dezembro</b>	24
<b>TOTAL</b>	<b>339</b>

É possível observar no gráfico abaixo que não houve tendência no que se refere ao quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação recebidos.



Os meses nos quais foram recebidos mais Pedidos foram Janeiro, mês em que teve início a vigência da Lei, Março, Setembro, Outubro e Novembro, apresentando uma média mensal no ano de 2013 de **28** Pedidos.

Infere-se que esta falta de tendência deve-se ao desconhecimento do direito de acesso às informações públicas pela população e que será identificada tendência positiva após a realização de ações de divulgação deste serviço junto à sociedade.

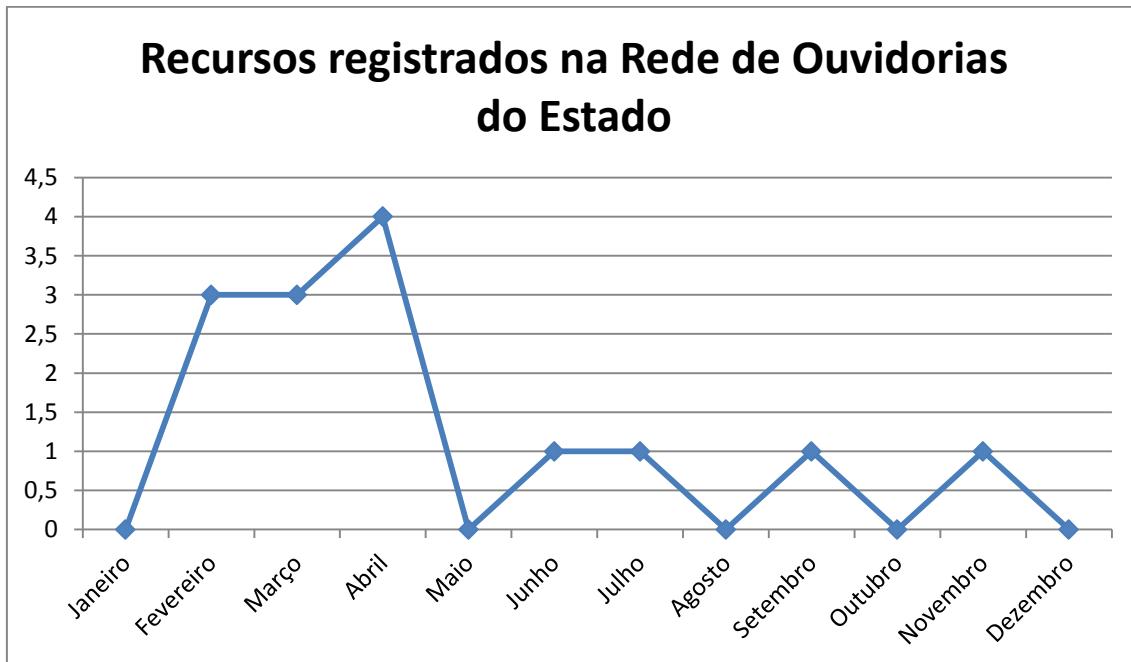
Corrobora esta inferência o fato de que dos **339** Pedidos registrados na Rede de Ouvidorias, **56** precisaram ser cancelados por não estarem acompanhados pelo formulário padrão ou por não se tratar de demanda regida pela Lei de Acesso à Informação, ou seja, ser referente a outro tema diverso de uma solicitação de acesso a uma informação pública.

Expurgando os 56 Pedidos cancelados, tramitaram no Poder Executivo Estadual, em 2013, **283** Pedidos de Acesso à Informação, dos quais 171 foram respondidos dentro do prazo legal, conforme detalhamento que segue:

#### Pedidos de Acesso à Informação por situação

Situação do Pedido	Quantidade	Percentual
Concluído no prazo	171	60,4%
Concluído fora do prazo	100	35,5%
Em tramitação no prazo	4	1,4%
Em tramitação fora do prazo	8	2,8%
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

O gráfico abaixo representa o registro dos Recursos detalhado pelos meses do exercício de 2013, observando-se, também, a ausência de tendência:



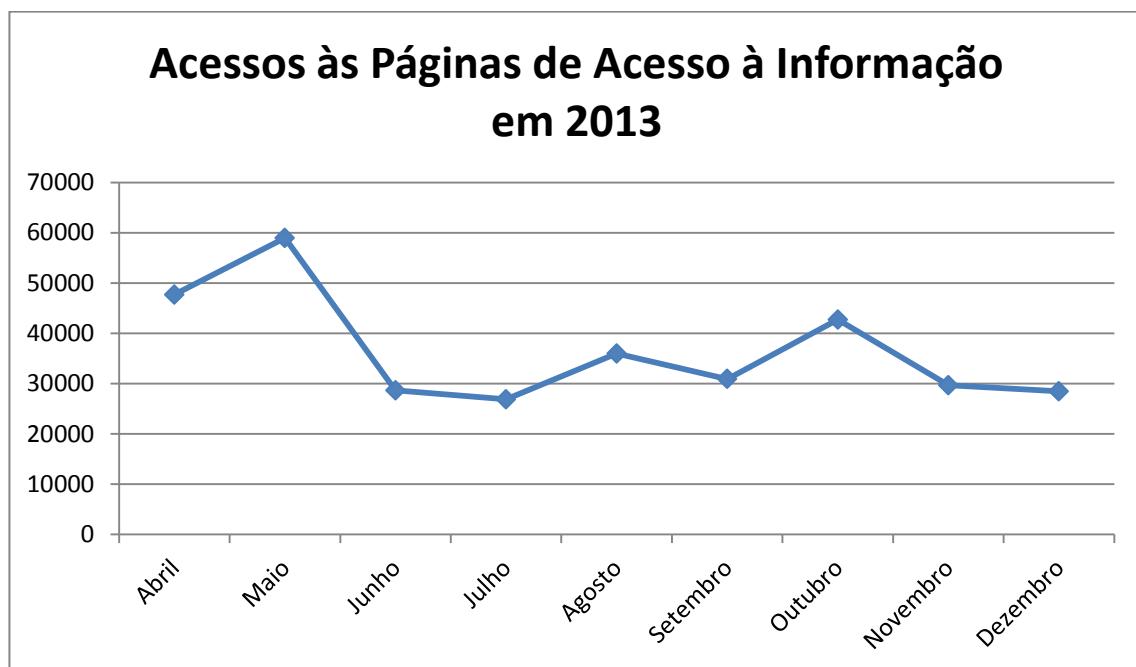
## 5.2. Páginas de Acesso à Informação – Transparência Ativa

Compete a Gerência de Ouvidoria do Estado, ainda, monitorar a disponibilização proativa de informações públicas nas Páginas de Acesso à Informação.

No mês de abril desse exercício foram criadas **69** Páginas de Acesso à Informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e foram registrados, até 31/12/2013, **338.971** acessos, distribuídos nos meses conforme descrito abaixo:

<b>Acessos às Páginas de Acesso à Informação em 2013</b>	
<b>Meses</b>	<b>Quantidade de Acessos</b>
Abril	47675
Maio	58966
Junho	28645
Julho	26875
Agosto	35991
Setembro	30925
Outubro	42727
Novembro	29668
Dezembro	28463

Observa-se no gráfico abaixo que houve um número elevado de acesso às Páginas nos primeiros meses de sua disponibilização (abril e maio) e uma diminuição dos acessos nos meses consecutivos, apresentando um aumento significativo na quantidade de acessos no mês de outubro. Entende-se que esse comportamento é natural.



Quanto às Páginas mais acessadas, encontra-se com mais acessos neste ano a Agência Estadual de Tecnologia da Informação, seguida do

Departamento Estadual de Trânsito de Pernambuco e da Secretaria da Fazenda.

O Anexo I deste relatório apresenta o ranking das Páginas mais acessadas nesse exercício.

Por derradeiro, no que tange às Páginas de Acesso à Informação, importante salientar que esse Portal venceu o XII Prêmio de Excelência em Governo Eletrônico (Prêmio e-Gov) promovido pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação - ABEP. A premiação ocorreu no 41º Seminário Nacional de TIC para Gestão Pública (Secop), em Vitória, no Espírito Santo, no mês de setembro.

Quanto ao monitoramento do acesso à informação, registra-se, por fim, a realização de **13** treinamentos sobre o tema no decorrer do ano, descritos no item 06 deste Relatório, bem como o acompanhamento diário das designações e destituições das autoridades designadas para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação a fim de facilitar o encaminhamento de ações de monitoramento, bem como realizar a orientação tempestiva às novas autoridades.

## 6. Considerações Finais

No ano de 2013 a Ouvidoria do Estado alcançou os seguintes resultados: recebeu **5.379** manifestações, dentre as quais destacam-se: o percentual de Reclamações com **35,41%**; elevado percentual de Pedidos de Acesso às manifestações concluídas dentro do prazo (**60,4%**), criação de **69** páginas de Acesso à Informação (Transparência Ativa) com **338.971** acessos,**2** publicações (em meio eletrônico) pela Ouvidoria do Estado (Revista Ouvidoria em Foco) e a 2ª. edição da Revista Científica da Rede de Ouvidoria (meio impresso), além da sistematização e publicação do Manual de Procedimentos; realização de **19** (dezenove) palestras que versaram sobre os temas: Assédio Moral e o papel das Ouvidorias, Ouvidoria na Bi-função Controle Interno e Controle Social, LAI, Atuação da Ouvidoria na Copa e Competências das Ouvidorias; além da certificação dos ouvidores em parceria com a ABO Seccional de Pernambuco.

A Rede de Ouvidorias recebeu **92.813** manifestações, dentre as quais a natureza ref. a Informação atingiu o montante de **33,71%** do total das manifestações. Baixo percentual de manifestações abertas fora do prazo, perfazendo o montante de **8,43%**; **283** Pedidos de Acesso à Informação.

Os resultados da Pesquisa refletem o nível de satisfação dos usuários quanto ao funcionamento da Ouvidoria do Estado e da própria Rede. Destacam-se a necessidade de maior divulgação das Ouvidorias junto aos servidores públicos; a internet como o meio de exercício da cidadania on-line mais acessado pela população para conhecer esses serviços; considerável nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados; reconhecimento elevado quanto ao papel da Ouvidoria e o seu nível de eficiência; elevado nível de reutilização dos serviços da Ouvidoria do Estado (**95,00%**) e da Rede (**92,42%**) por parte dos cidadãos e usuários.

## ANEXO I – Ranking de acessos às Páginas de Acesso à Informação



Levantamento dos Acessos às Páginas de Acesso à Informação dos órgãos e entidades do Poder Executivo

Período: 01/04/2013 a 31/12/2013

Órgão ou entidade		Quantidade de acessos
1	Agencia Estadual de Tecnologia da Informação	80919
2	Departamento Estadual de Trânsito de Pernambuco	20098
3	Secretaria da Fazenda	14637
4	Secretaria de Defesa Social	10400
5	Agência de Fomento do Estado de Pernambuco	7754
6	Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor	7281
7	Companhia Editora de Pernambuco	7220
8	Secretaria de Saúde	6896
9	Secretaria de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	6458
10	Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco	5830
11	Fundação de Aposentadoria e Pensões de Pernambuco	5269
12	Laboratório Farmacêutico do Estado de Pernambuco	5190
13	Secretaria de Administração	5077
14	Agência Estadual de Meio Ambiente	4982
15	Companhia Pernambucana de Gás	4881
16	Secretaria da Casa Civil	4671
17	Junta Comercial de Pernambuco	4657
18	Perpart	4587
19	Distrito Estadual de Fernando de Noronha	4578
20	Grande Recife Consórcio de Transporte	4323
21	Polícia Militar de Pernambuco	4231
22	Procuradoria Geral do Estado	4088
23	Instituto Agronômico de Pernambuco	3950
24	Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco	3779
25	Secretaria de Controladoria Geral do Estado	3763
26	Fundação de Atendimento Socioeducativo	3618
27	Agência de Regulação de Pernambuco	3535
28	Agência de Defesa e Fiscalização de Pernambuco	3517
29	Secretaria Extraordinária da Copa do Mundo da FIFA 2014	3425
30	Departamento de Estradas de Rodagem	3397
31	Companhia Pernambucana de Saneamento	3389
32	Gabinete do Governador	3377
33	Secretaria de Educação	3254
34	Instituto de Recursos Humanos	3231
35	Secretaria de Ciência e Tecnologia	3091

36	Agência Pernambucana de Águas e Clima	3091
37	Secretaria de Turismo	3050
38	Secretaria de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco	3029
39	Secretaria da Criança e da Juventude	2841
40	Empresa de Turismo de Pernambuco	2819
41	Secretaria de Articulação Social e Regional	2786
42	Secretaria de Cultura do Estado de Pernambuco	2750
43	Secretaria da Casa Militar	2716
44	Secretaria de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos	2657
45	Secretaria de Recursos Hídricos e Energéticos	2609
46	Secretaria Executiva de Ressocialização	2566
47	Secretaria do Meio Ambiente e Sustentabilidade	2544
48	Complexo Industrial Portuário	2238
49	Secretaria de Transportes	2114
50	Secretaria de Esportes	2061
51	Fundação de Amparo à Ciência e Tecnologia do Estado de Pernambuco	2031
52	Secretaria da Mulher	2024
53	Porto do Recife	2010
54	Vice Governadoria	1996
55	Fundação do Patrimônio Histórico e Artístico de Pernambuco	1929
56	Conservatório Pernambucano de Música	1911
57	Companhia Estadual de Habitação e Obras	1881
58	Corpo de Bombeiros	1794
59	Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco	1405
60	Polícia Civil	1401
61	Fundação Universidade de Pernambuco	1367
62	Secretaria de Planejamento e Gestão	1364
63	Secretaria de Imprensa	1320
64	Secretaria das Cidades	1279
65	Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Pernambuco	1267
66	Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal	1201
67	Secretaria da Agricultura e Reforma Agrária	1191
68	Instituto de Terras e Reforma Agrária do Estado de Pernambuco	1191
69	Secretaria do Governo	1185
<b>TOTAL</b>		<b>338971</b>

**KARLA JÚLIA MARCELINO**  
**GERENTE DE OUVIDORIA DO ESTADO/SCGE**