

Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Agosto 2017

Diretoria de Ouvidoria e Controle Social

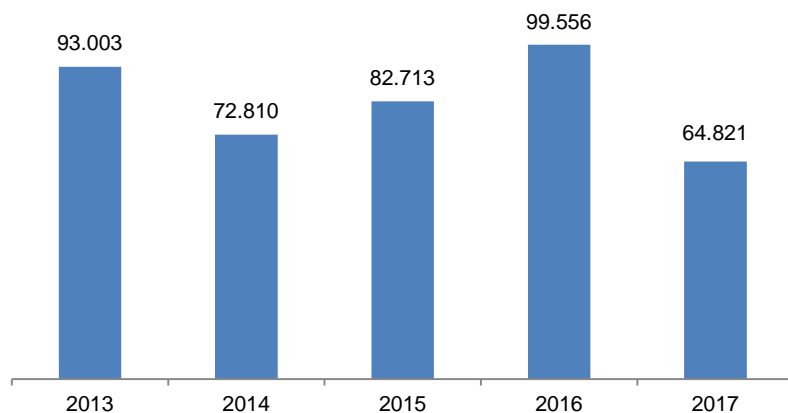


SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO

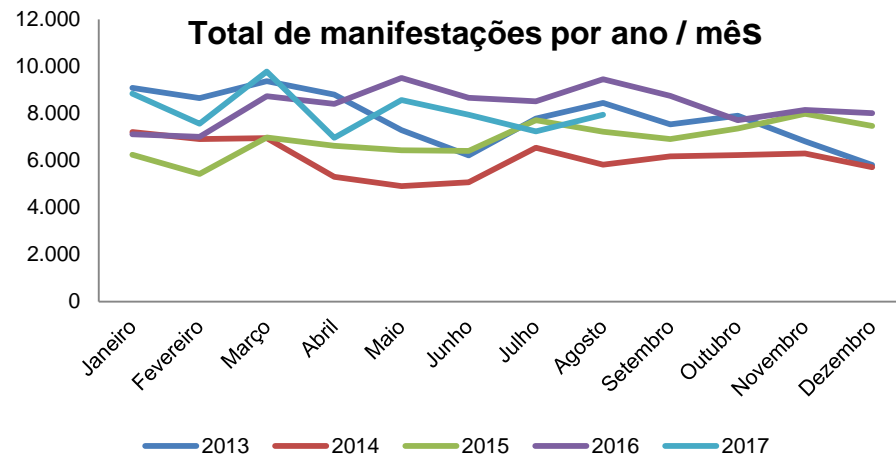


GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco
PRESENÇA QUE FAZ A DIFERENÇA

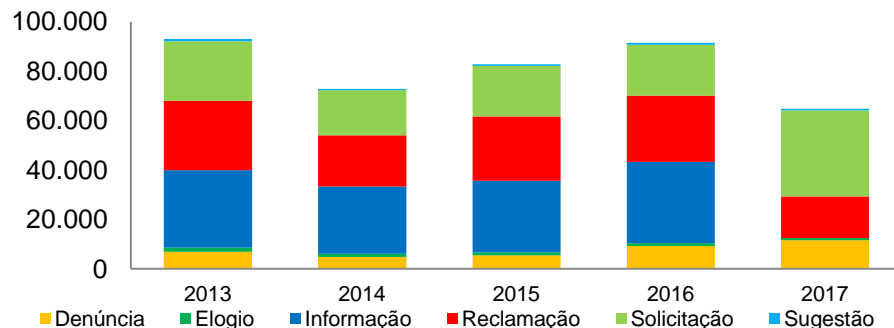
Total de manifestações por ano



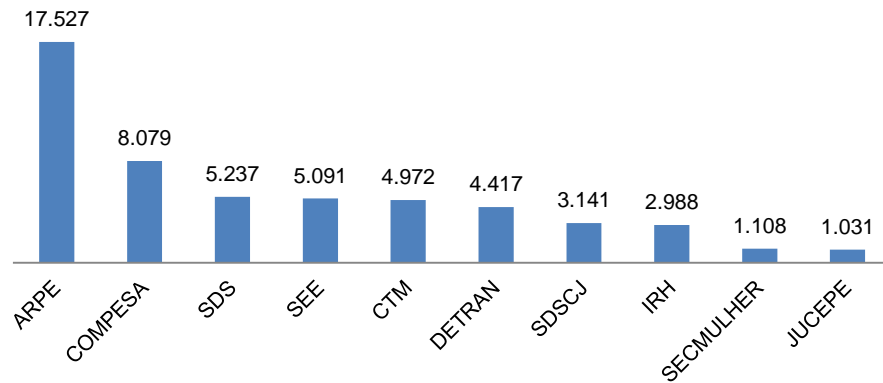
Total de manifestações por ano / mês



Total de manifestações por natureza



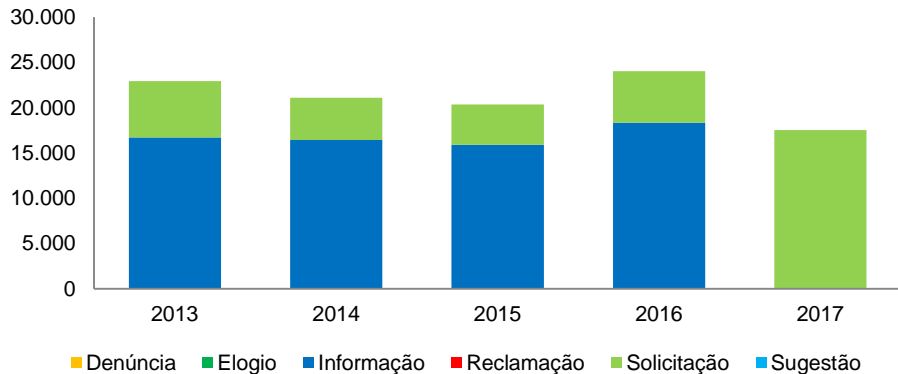
Top 10 - Quantidade de manifestações em 2017



* As manifestações anteriormente cadastradas como informação passaram a ter seus registros na natureza solicitação a partir do exercício de 2017 atendendo a recomendação da Rede de Ouvidorias Nacional.

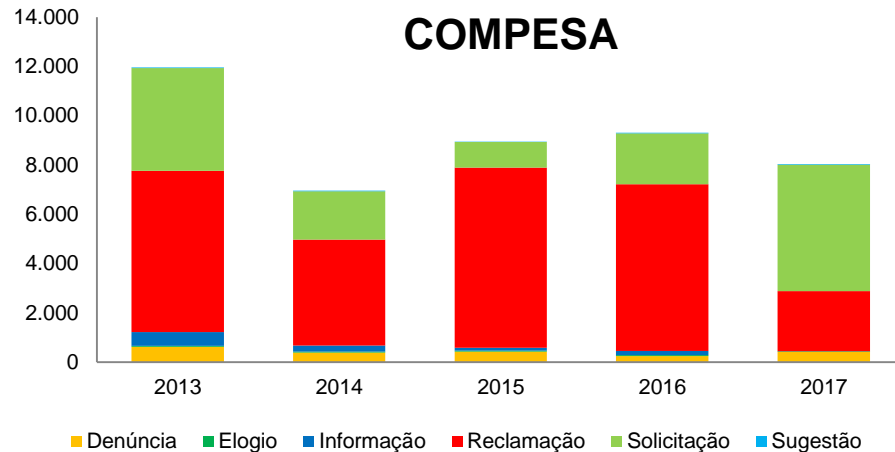
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

ARPE



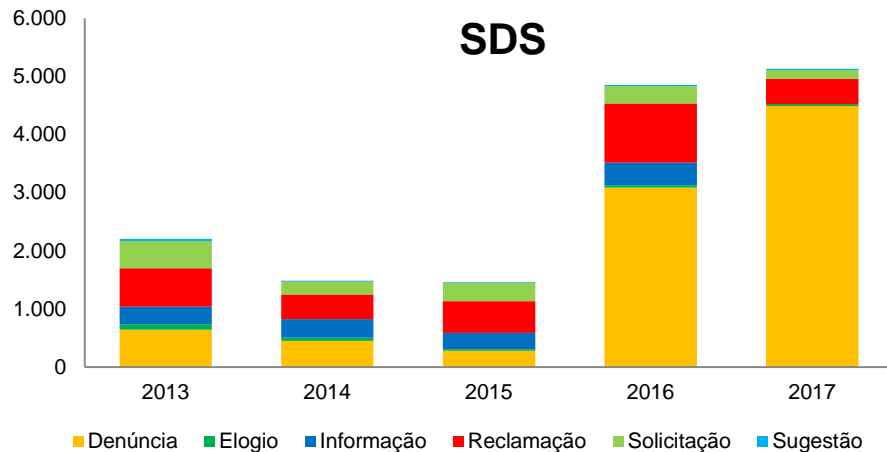
Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 17.609 manifestações, prevalecendo a natureza solicitação com 99,48% das demandas. Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Neste período, foram registradas 77% das manifestações relativas ao serviço supracitado. Esta Ouvidoria recebe manifestações relativas aos serviços delegados pelo Estado, principalmente os relativos à Compesa, o que justifica 20% das manifestações relativas à área assunto água, seguidas de esgoto com 1%.

COMPESA

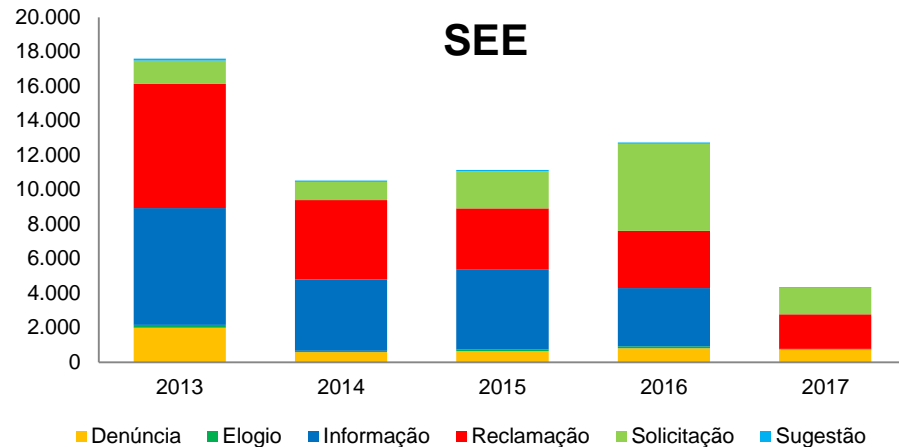


Na Ouvidoria da Compesa, das 8.079 manifestações cadastradas, 63% referem-se à natureza solicitação, seguida de reclamação com 30%. A área assunto mais demandada é a operacional com 80%, seguida da comercial com 16%. O assunto mais solicitado é falta de água com 39%, verificação de falta de água na rua com 6% e instalação de ramal de água com 5%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

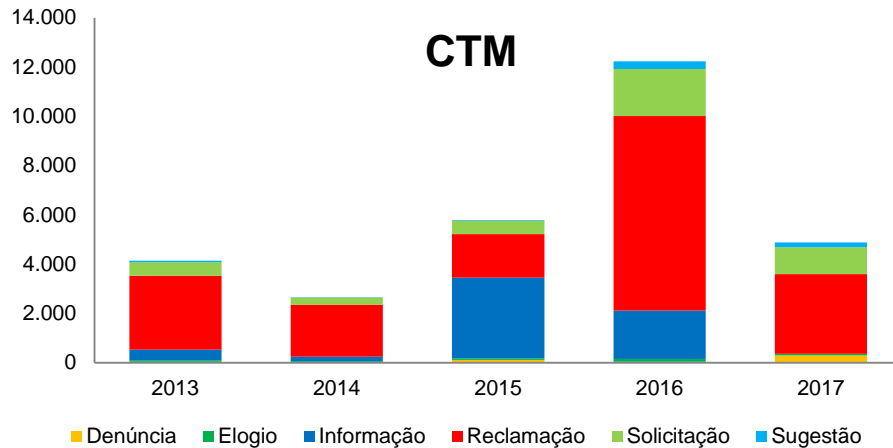


A Ouvidoria da SDS concentra 86% das suas manifestações cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abarca 75% seguida das áreas Polícia Militar com 7% e Disque 100 com 4%.

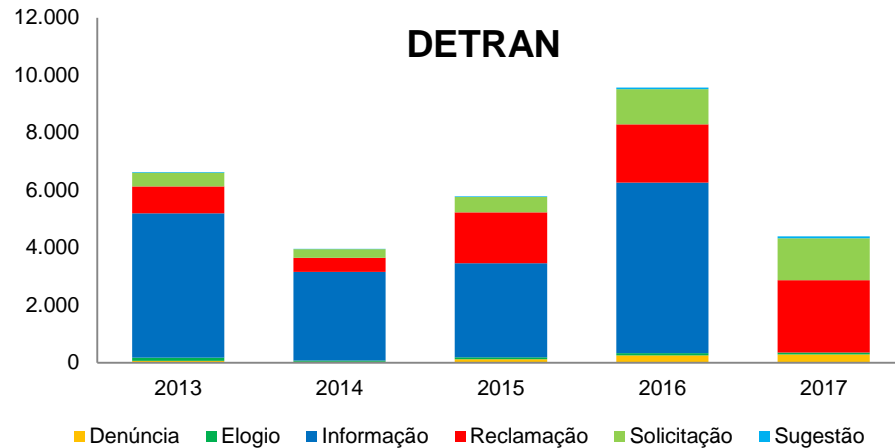


A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando aproximadamente 39% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é solicitação com aproximadamente 30% do total, seguida de denúncia com 15%. As áreas mais demandadas são gerencial com 24% do total, seguidas de serviços com 16% e autoridade administrativa com 15%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



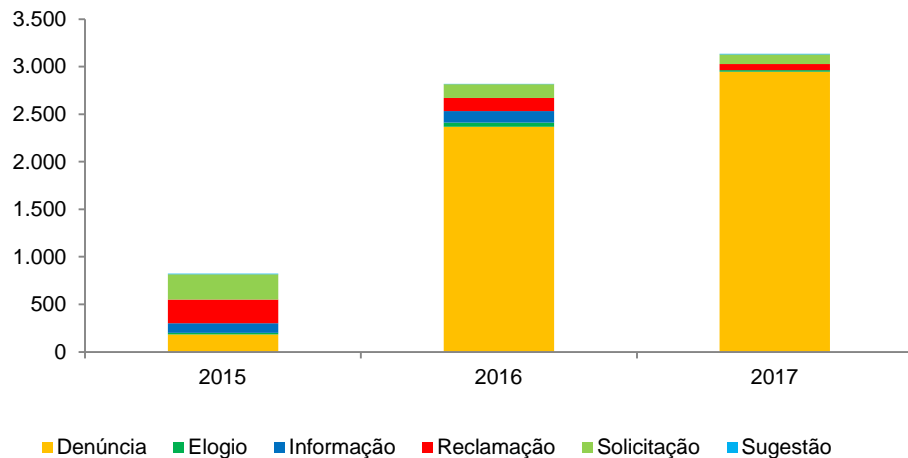
Na Ouvidoria do CTM 65% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, seguida de solicitação com 22%. As áreas mais demandadas são: Divisão de Atendimento ao Cidadão (DCAC) com 30%, Urbana e Gerência de Fiscalização (GFIS) com 11%. Os assuntos mais recorrentes são: descumprimento do quadro de horários com 10%, queima de parada com 10% e má conduta/falta de urbanidade com 8%.



Na Ouvidoria do DETRAN a natureza reclamação prevalece com 57% do total de manifestações, seguida de solicitação que concentra 33% do total. As áreas mais demandadas são gerência de atendimento com 27%, gerência de habilitação com 26% e gerência de fiscalização e infrações com 9%.

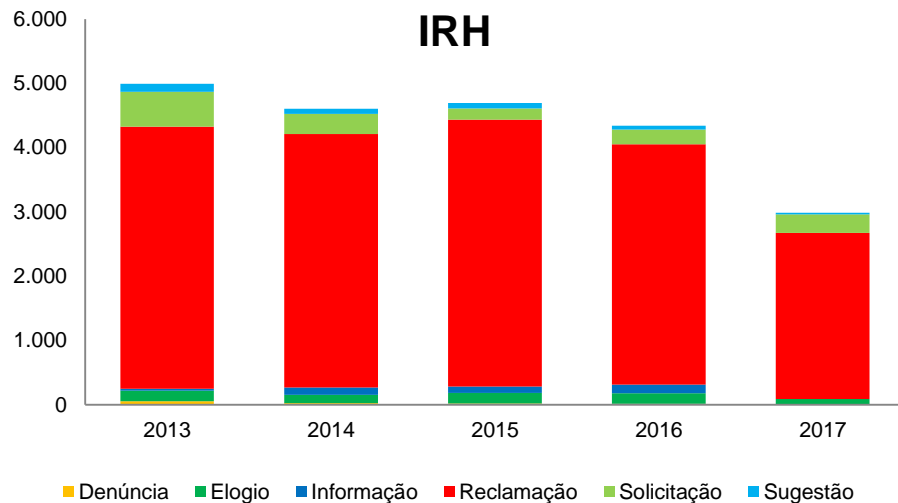
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

****SDSCJ**



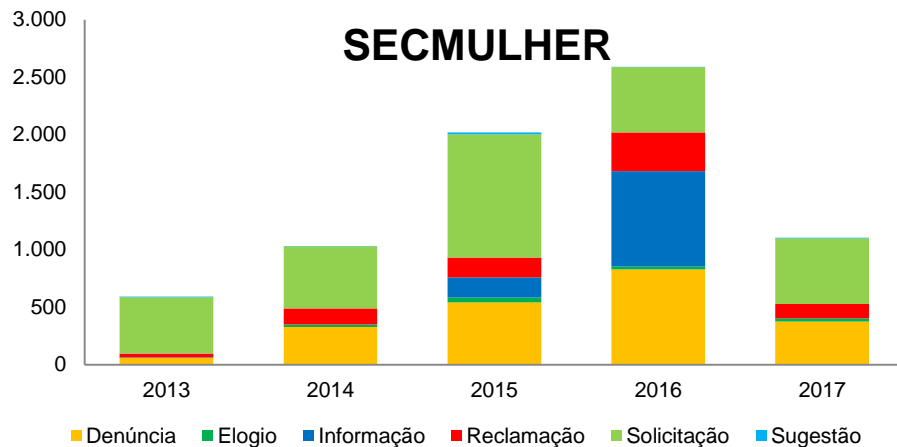
Esta Ouvidoria concentra 94% das manifestações cadastradas em denúncias. Grande parte destas manifestações são provenientes do Disque Direitos Humanos e de competência dos municípios.

IRH

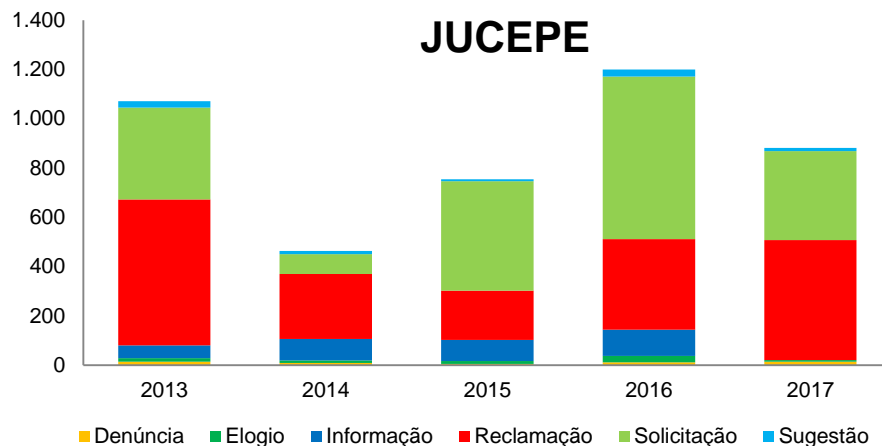


86% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações seguidas de solicitações com 10%, sendo as áreas mais demandadas: SASSEPE com 71%, HSE com 16% e IRH com 12%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



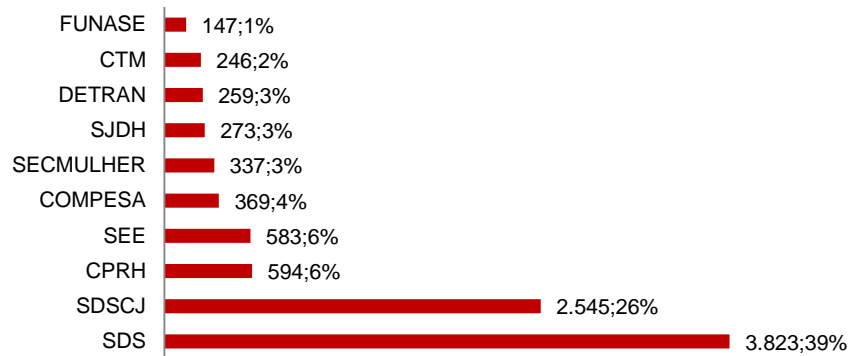
52% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de denúncias que equivalem a 34% desse total. As áreas mais demandadas são: política de enfrentamento de violência de gênero e ações de apoio à saúde com 36%, rede de serviços (especializada e não especializada) com 26% e outros assuntos 14%.



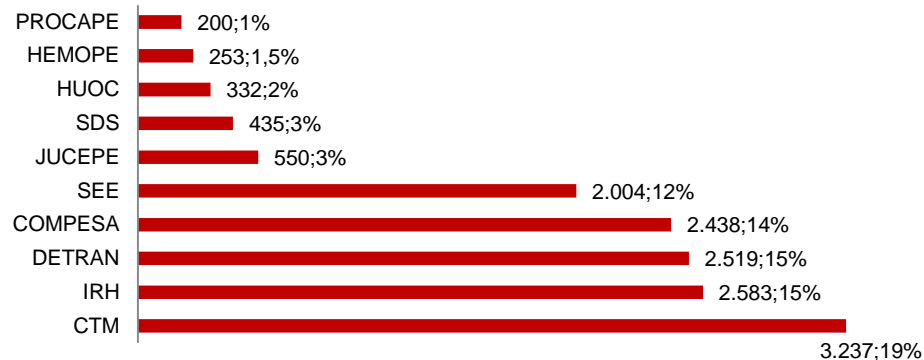
53% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são reclamações, seguidas de solicitações que equivalem a 39% desse total. As áreas mais demandadas são: coordenadoria de registro do comércio com 50%, unidade de atendimento com 12% e REDESIM 8%.

Top 10 - 2017 – Quantidade de Manifestações por Natureza

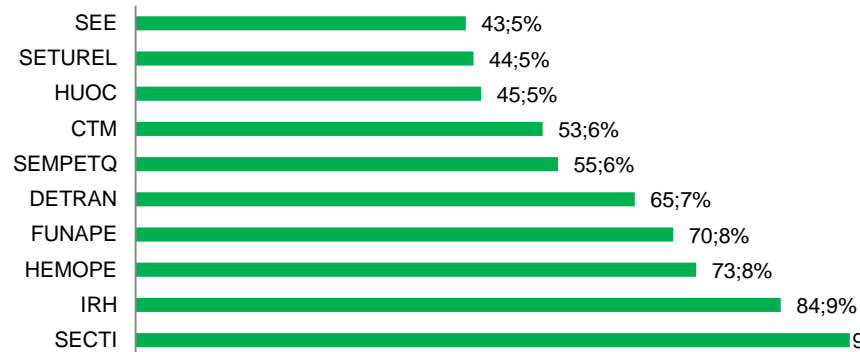
Denúncias



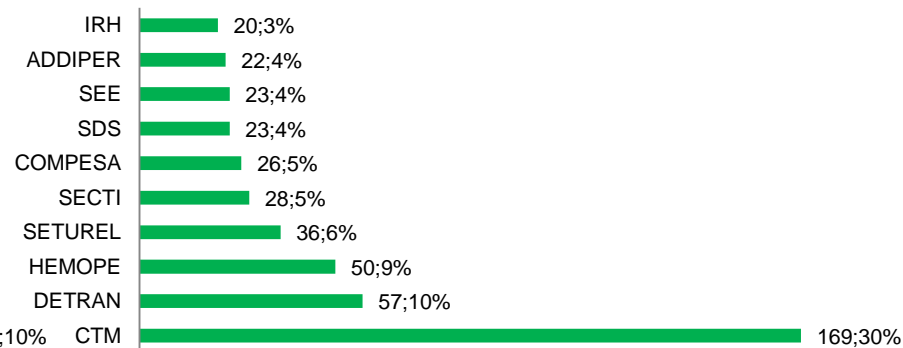
Reclamações



Elogios

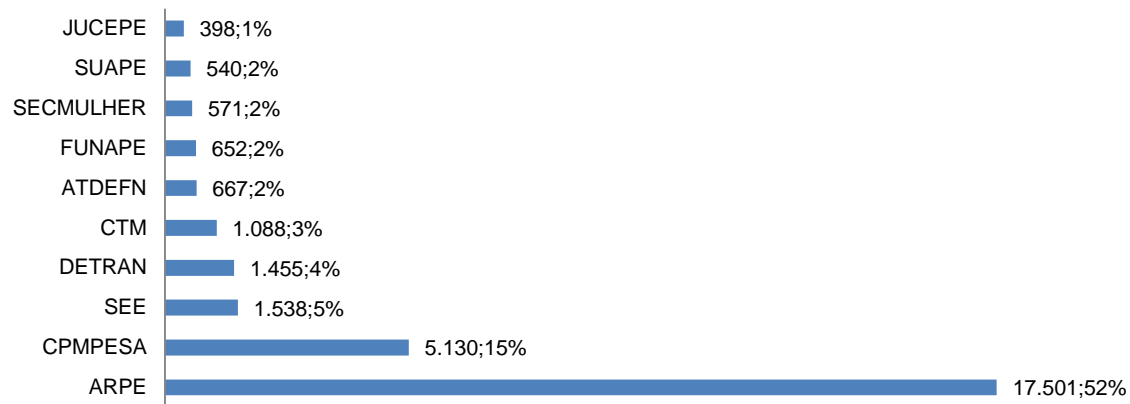


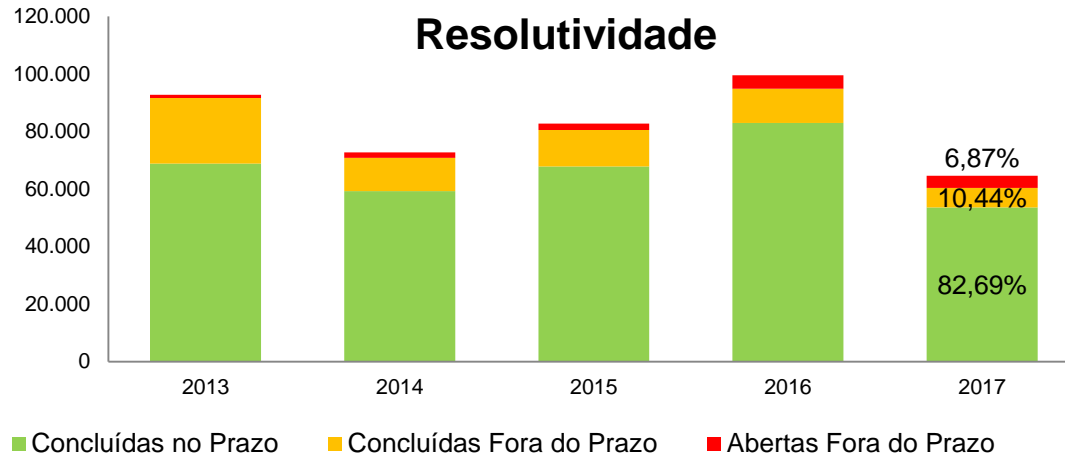
Sugestões



Top 10 – 2017- Quantidade de Manifestações por Natureza

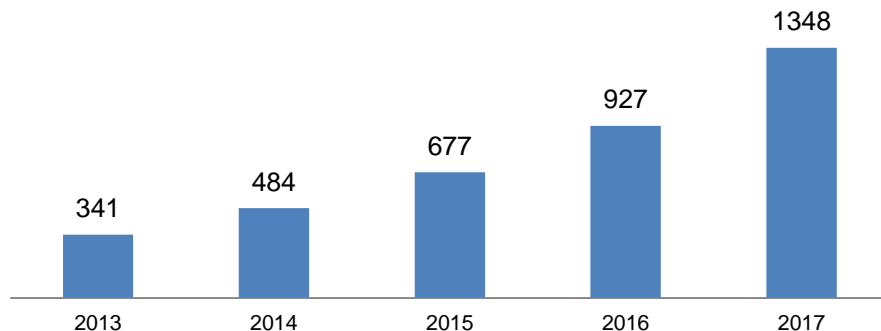
Solicitações



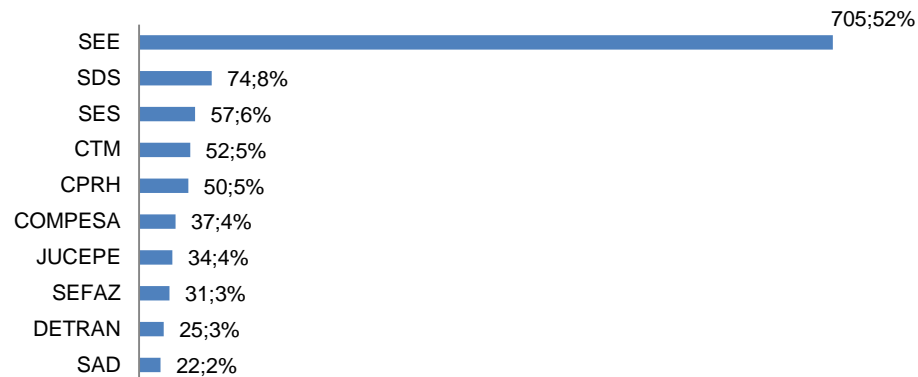


*** Nos gráficos acima estão representadas as 10 Ouvidorias com mais demandas sem respostas nos respectivos exercícios.

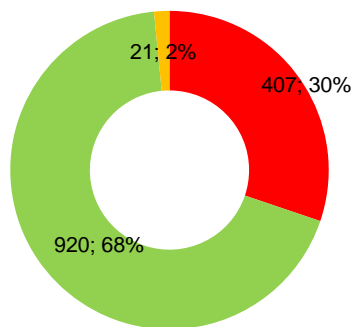
Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI)



Top 10 - PAI's 2017

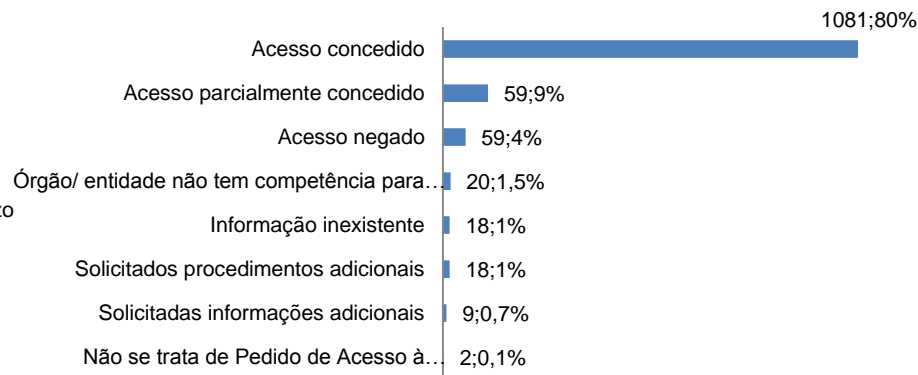


Resolutividade dos PAI's de 2017

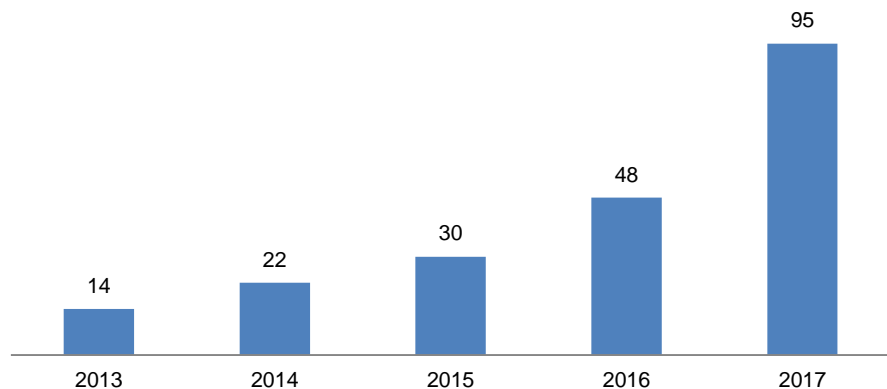


- Concluído fora do prazo
- Concluído no prazo
- Aberto fora do prazo

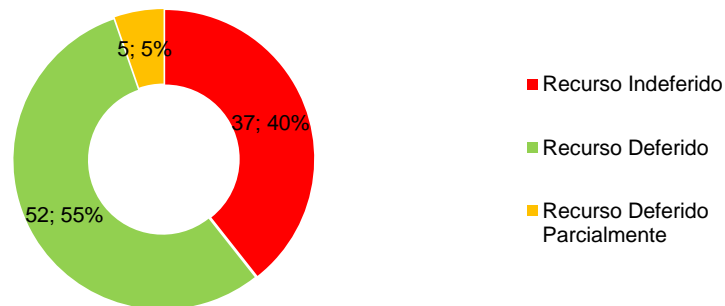
Tipo de Resposta



Total de recursos por ano

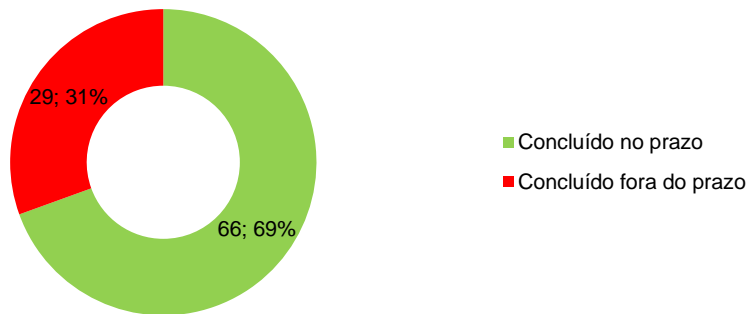


Tipo de decisão



Obs: Ainda existe 01(um) Recurso sem decisão

Resolutividade dos recursos em 2017



Fonte de dados:

1. Sistemas: *G-Con* e *Qlikview* (data da extração: 06 e 07/11/2017);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração 8/11/2017).

SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

PRESENÇA QUE FAZ A DIFERENÇA