

Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Julho 2017

Diretoria de Ouvidoria e Controle Social

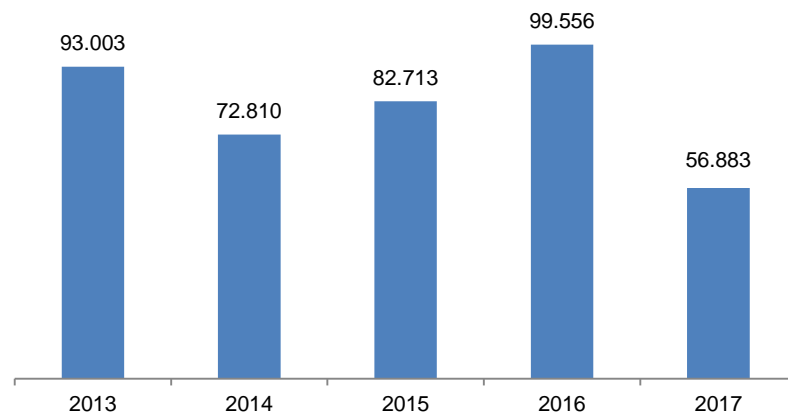


SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO

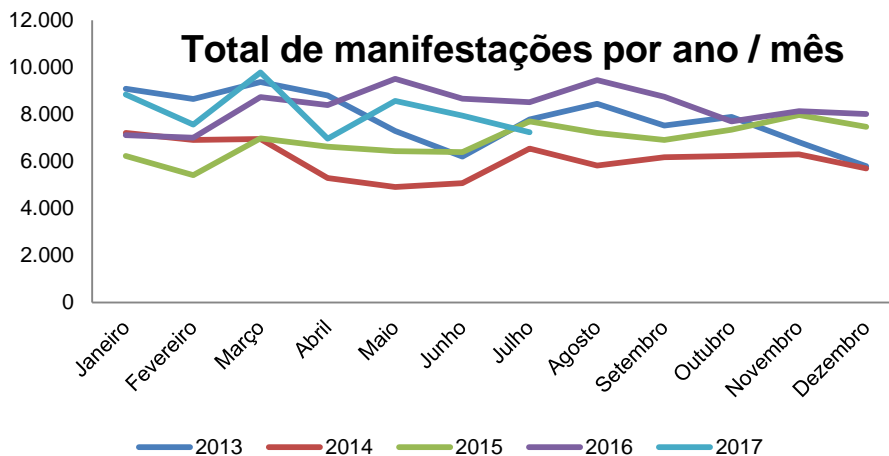


GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco
PRESENÇA QUE FAZ A DIFERENÇA

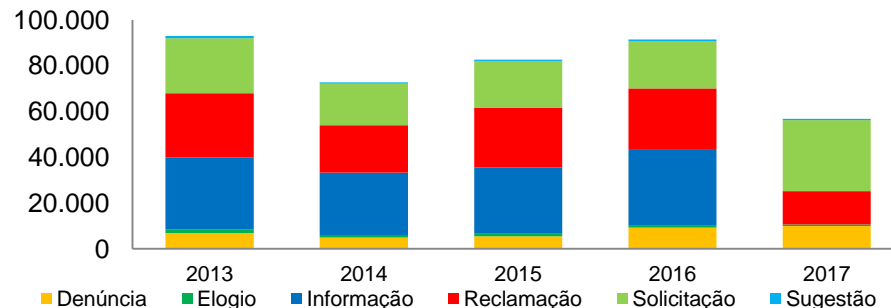
Total de manifestações por ano



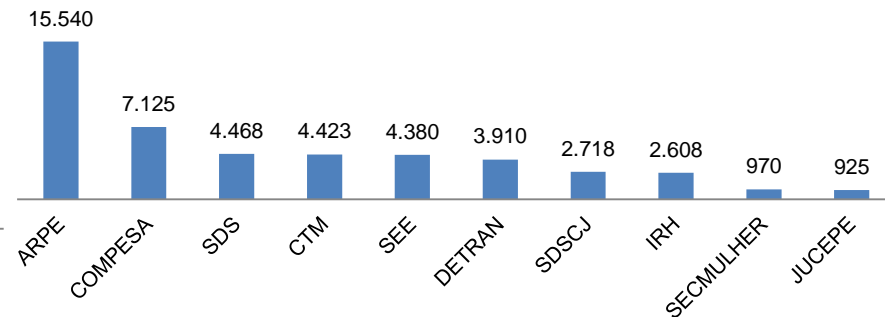
Total de manifestações por ano / mês



Total de manifestações por natureza



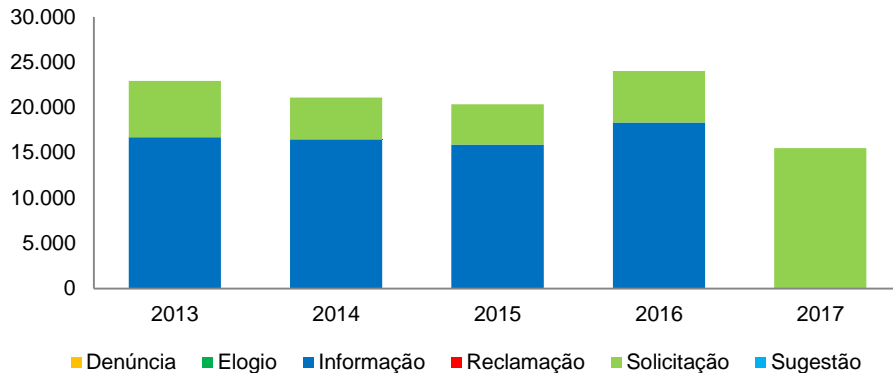
Top 10 - Quantidade de manifestações em 2017



* 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.

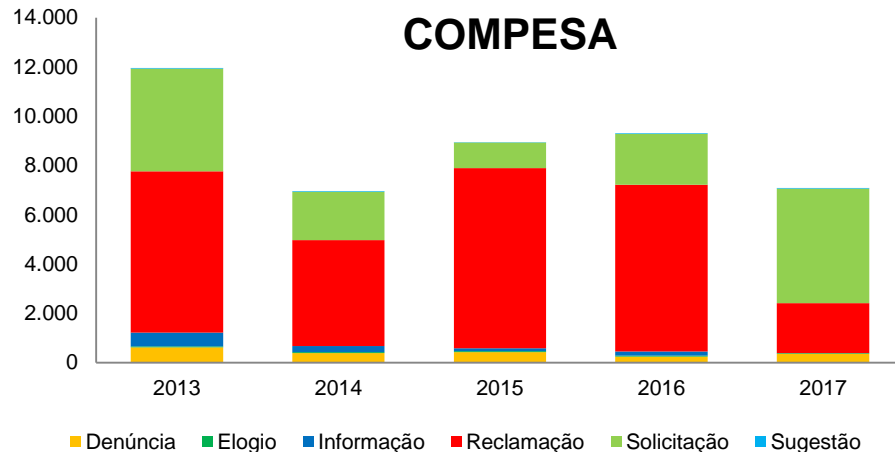
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

ARPE



Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 15.540 manifestações, prevalecendo a natureza solicitação com 99,85% das demandas. Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Neste período, foram registradas 78% 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%.

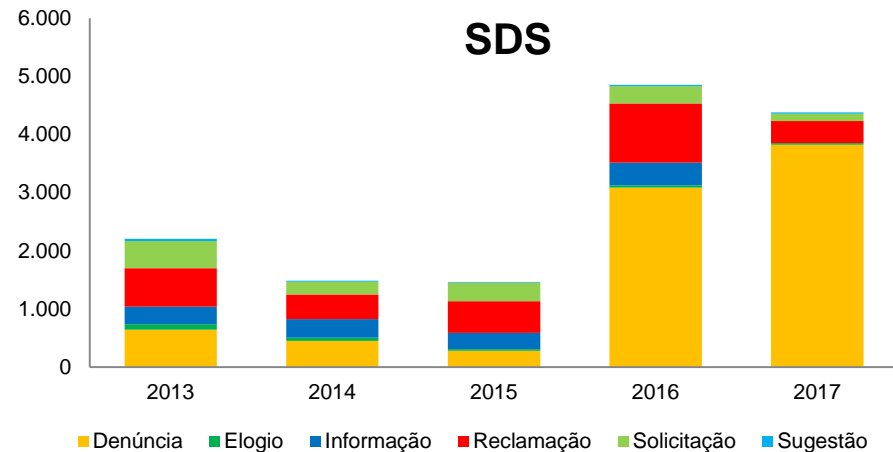
COMPESA



Na Ouvidoria da Compesa, das 7.125 manifestações cadastradas, 65% referem-se à natureza solicitação, seguido de reclamação com 28%. A área assunto mais demandada é a operacional com 80%, seguida da comercial com 16%. O assunto mais solicitado é falta de água com 42%, vazamento e instalação do ramal de água com 6%.

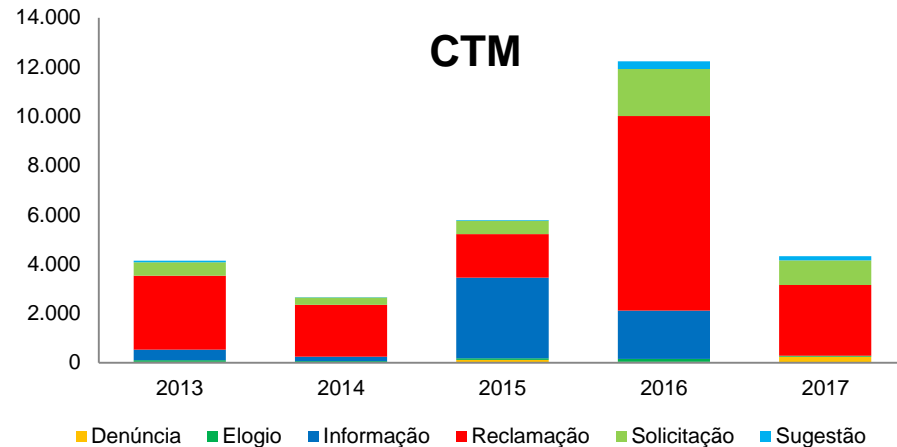
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

SDS



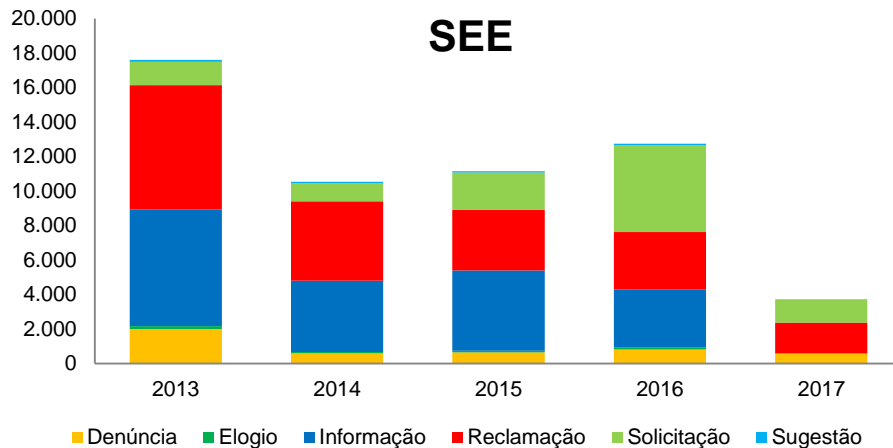
A Ouvidoria da SDS concentra 85% das suas manifestações cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abarca 75% seguida das áreas Polícia Militar com 7% e Disque 100 com 4%.

CTM

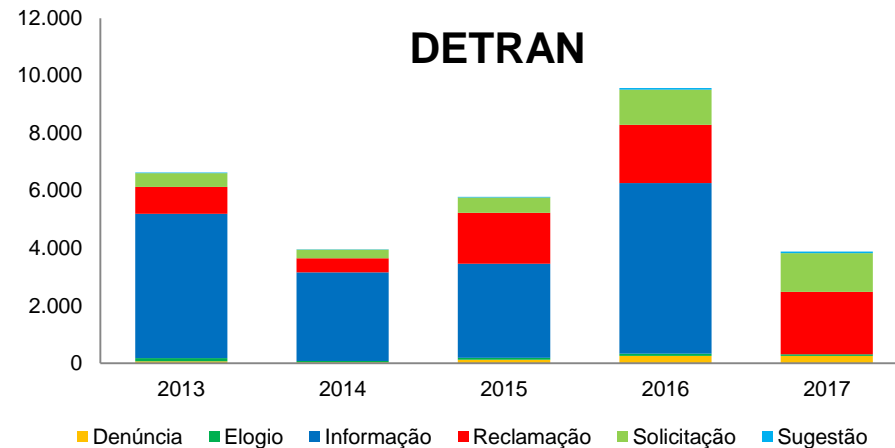


Na Ouvidoria do CTM 65% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, seguido de solicitação com 23%. As áreas mais demandadas são: Divisão de Atendimento ao Cidadão (DCAC) com 30%, Urbana e Gerência de Fiscalização (GFIS) com 11%. Os assuntos mais recorrentes são: descumprimento do quadro de horários com 10%, queima de parada com 10% e má conduta/falta de urbanidade com 9%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

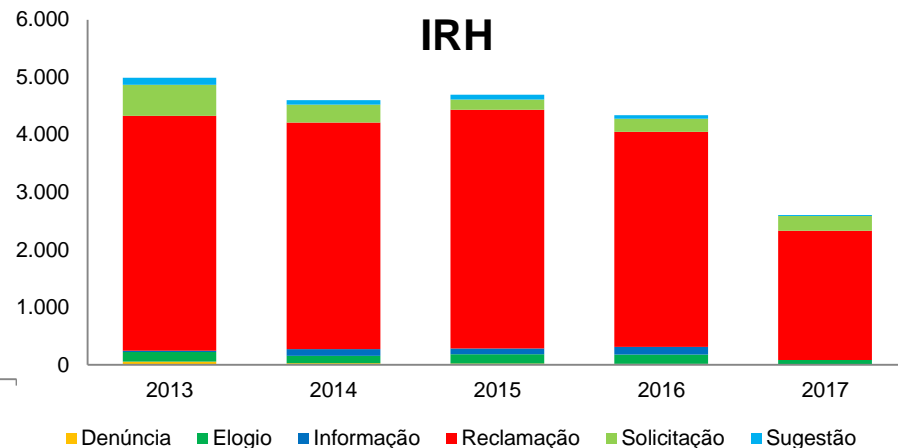
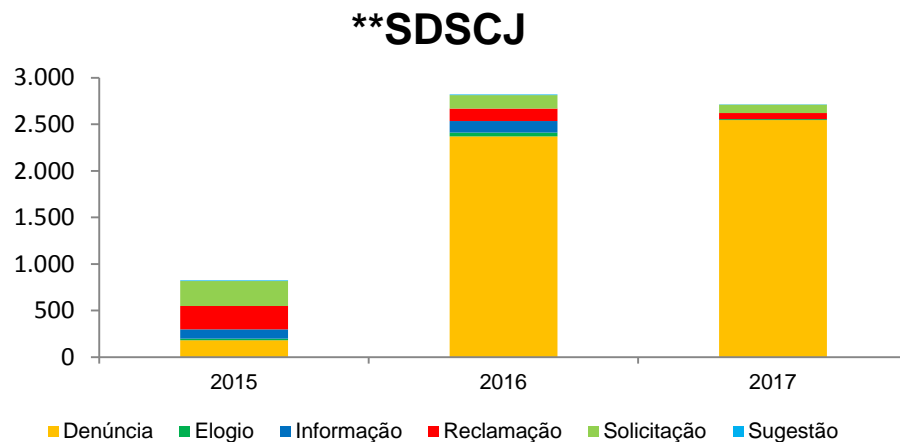


A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando aproximadamente 40% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com aproximadamente 30% do total, seguida de denúncia com 13%. As áreas mais demandadas são gerencial com 24% do total, seguidas de serviços com 16% e autoridade administrativa com com 15%.



Na Ouvidoria do DETRAN a natureza reclamação prevalece com 55% do total de manifestações, seguida de solicitação que concentra 34% do total. As áreas mais demandadas são gerência de atendimento com 28%, gerência de habilitação com 26% e gerência de fiscalização e infrações com 10%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

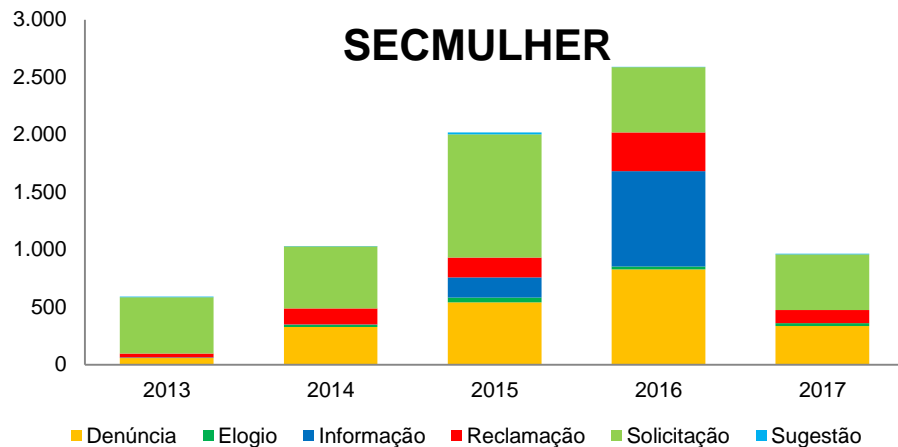


Esta Ouvidoria concentra 94% das manifestações cadastradas em denúncias. Grande parte destas manifestações são provenientes do Disque Direitos Humanos e de competência dos municípios.

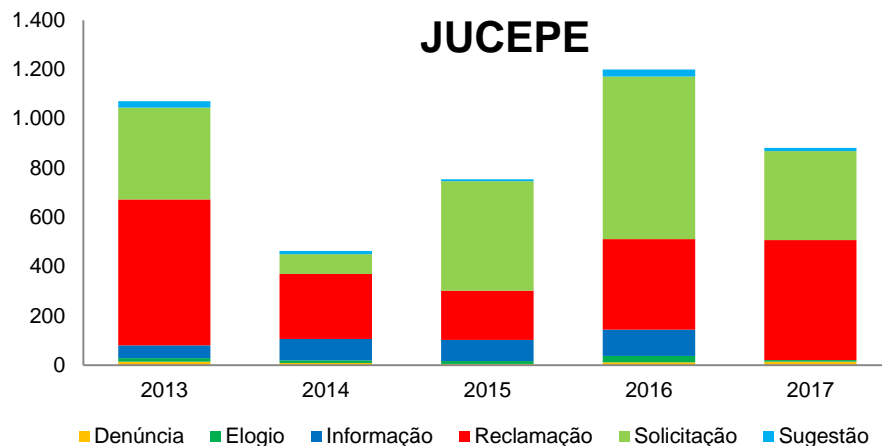
86% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações seguidas de solicitações com 10%, sendo as áreas mais demandadas: SASSEPE com 71%, HSE com 16% e IRH com 13%.

****Secretaria reestruturada pela Lei nº 15.452/2015, portanto, os dados disponibilizados referem-se apenas aos exercícios de 2015, 2016 e 2017.**

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



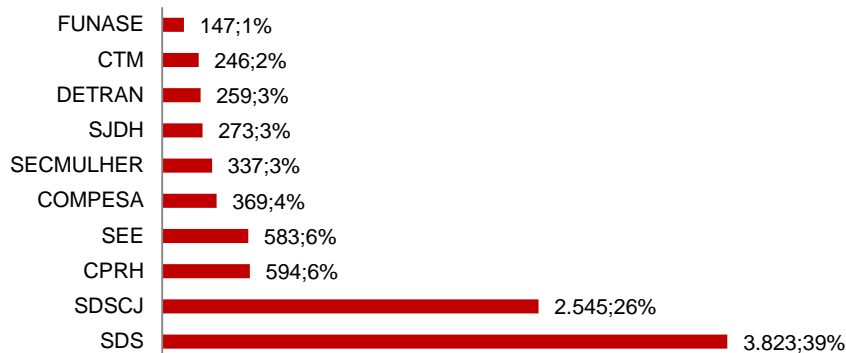
50% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de denúncias que equivalem a 35% desse total. As áreas mais demandadas são: política de enfrentamento de violência de gênero e ações de apoio à saúde com 37%, rede de serviços (especializada e não especializada) com 28% e outros assuntos 13%.



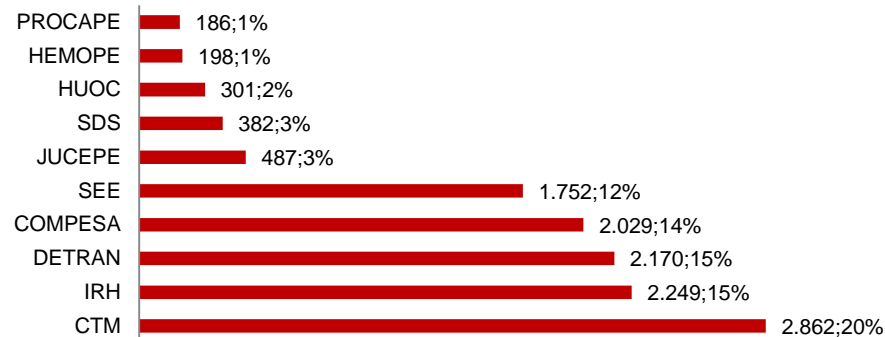
53% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são reclamações, seguidas de solicitações que equivalem a 39% desse total. As áreas mais demandadas são: coordenadoria de registro do comércio com 50%, unidade de atendimento com 12% e REDESIM 8%.

Top 10 - 2017 – Quantidade de Manifestações por Natureza

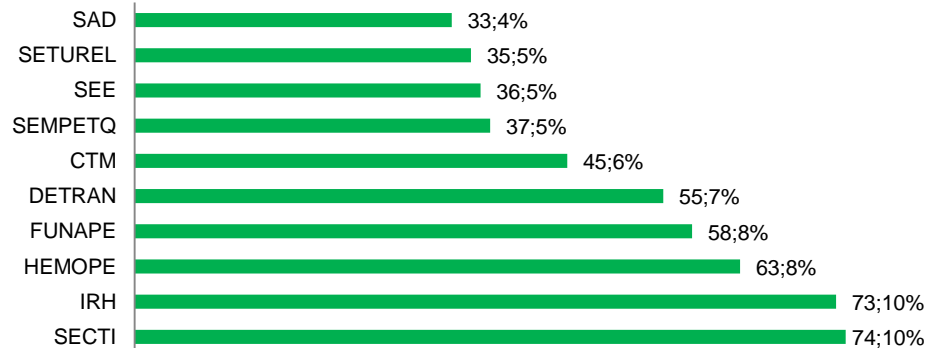
Denúncias



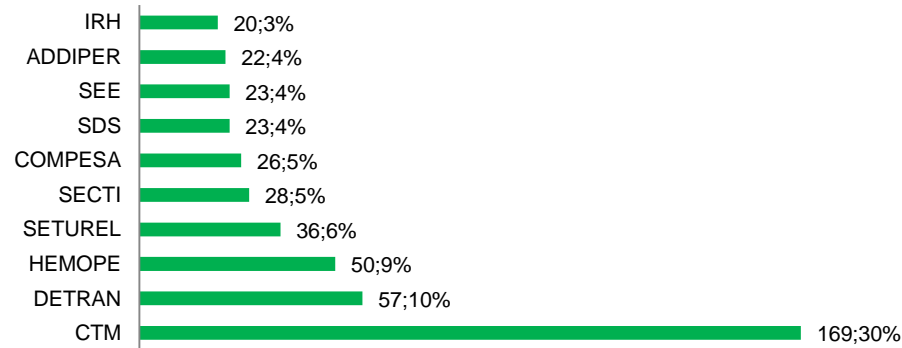
Reclamações



Elogios

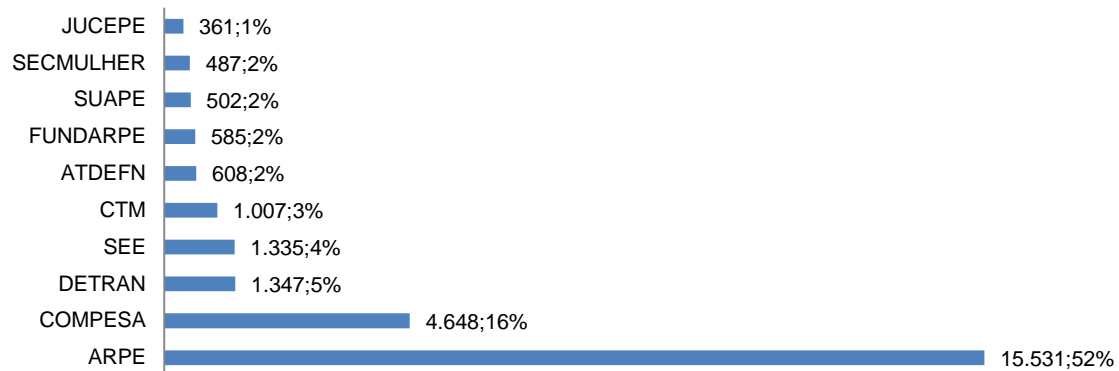


Sugestões

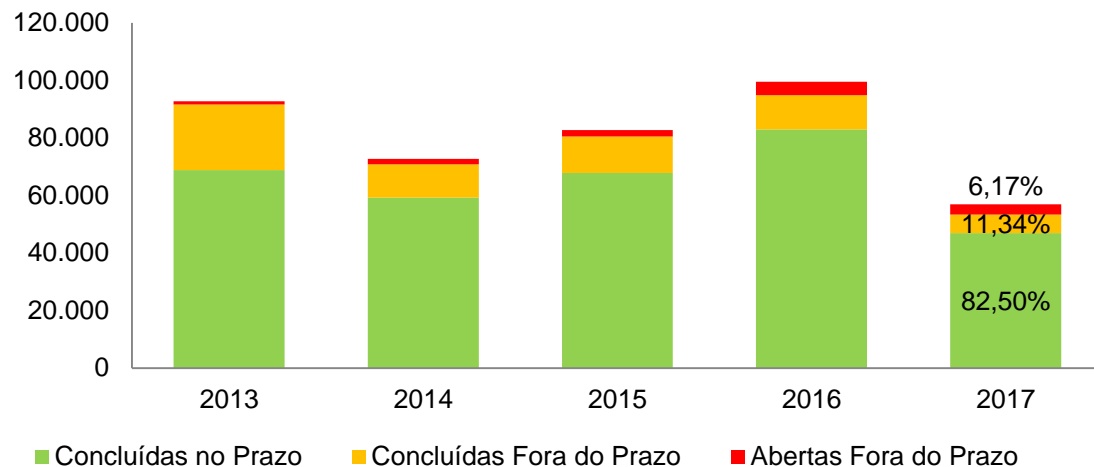


Top 10 – 2017- Quantidade de Manifestações por Natureza

Solicitações

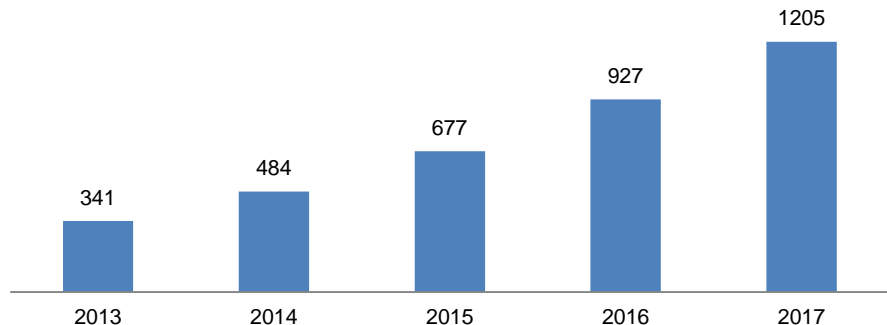


Resolutividade

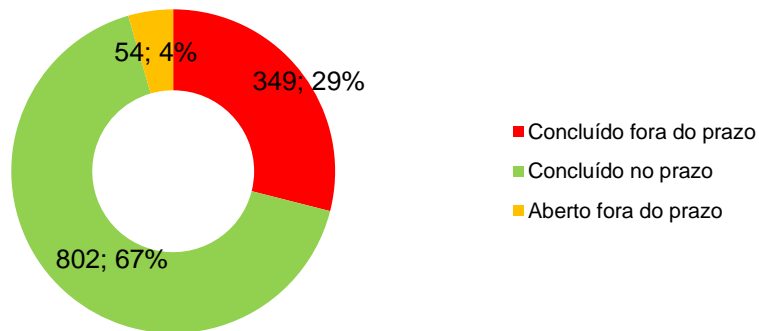


*** Nos gráficos acima estão representadas as 10 Ouvidorias com mais demandas sem respostas nos respectivos exercícios.

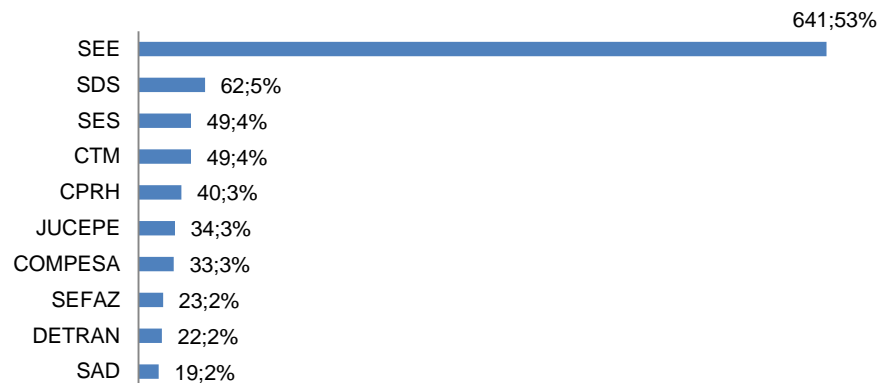
Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI)



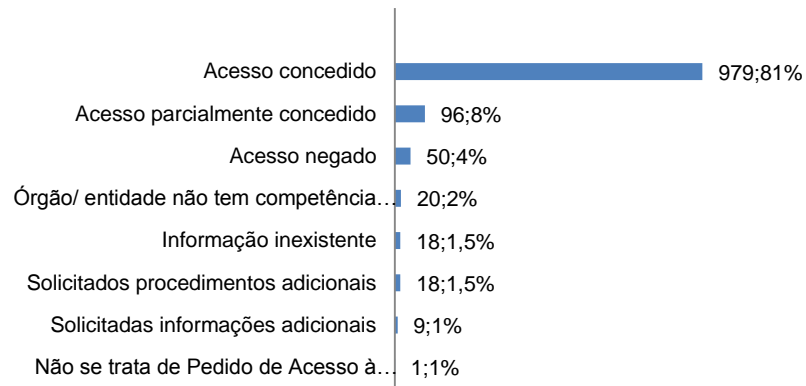
Resolutividade dos PAI's de 2017



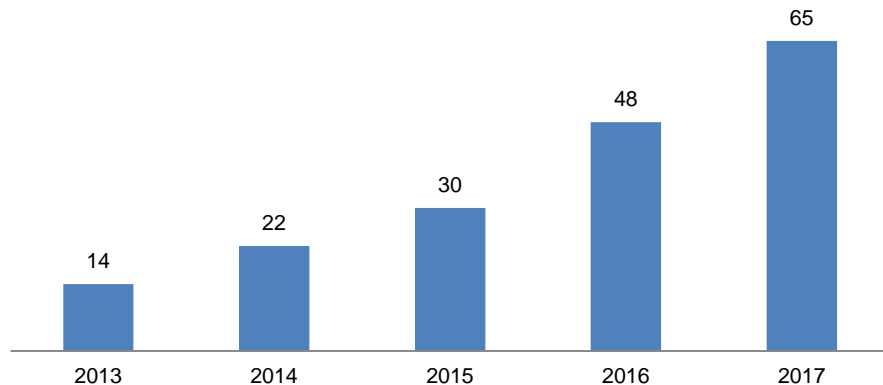
Top 10 - PAI's 2017



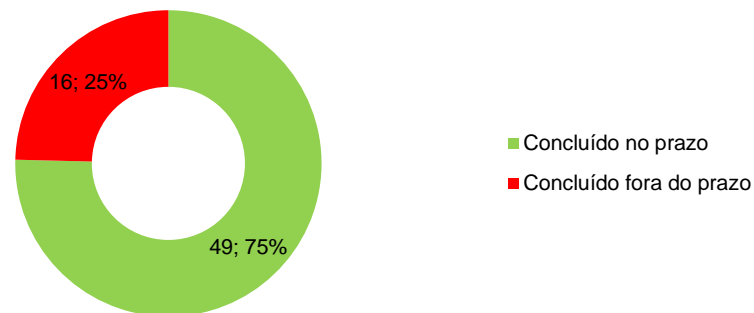
Tipo de Resposta



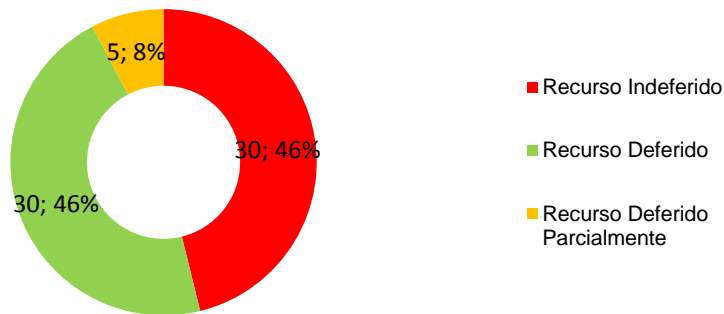
Total de recursos por ano



Resolutividade dos recursos em 2017



Tipo de decisão



Fonte de dados:

1. Sistemas: *G-Con* e *Qlikview* (data da extração: 04 e 10/10/2017);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração 09/10/2017).

SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

PRESENÇA QUE FAZ A DIFERENÇA