

# Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Setembro 2017

*Diretoria de Ouvidoria e Controle Social*

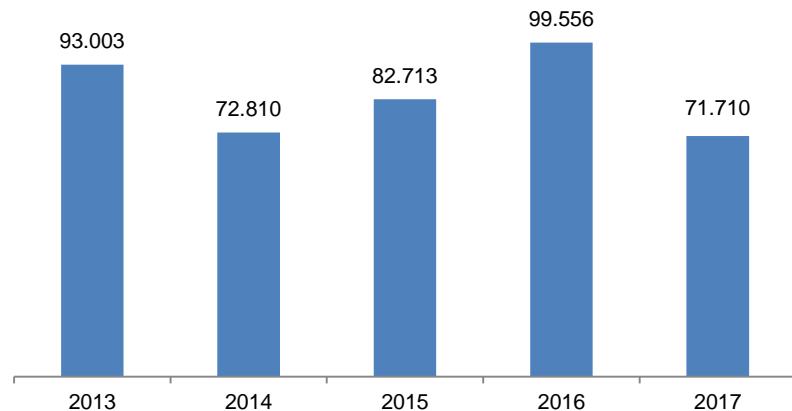


SECRETARIA  
DA CONTROLADORIA  
GERAL DO ESTADO

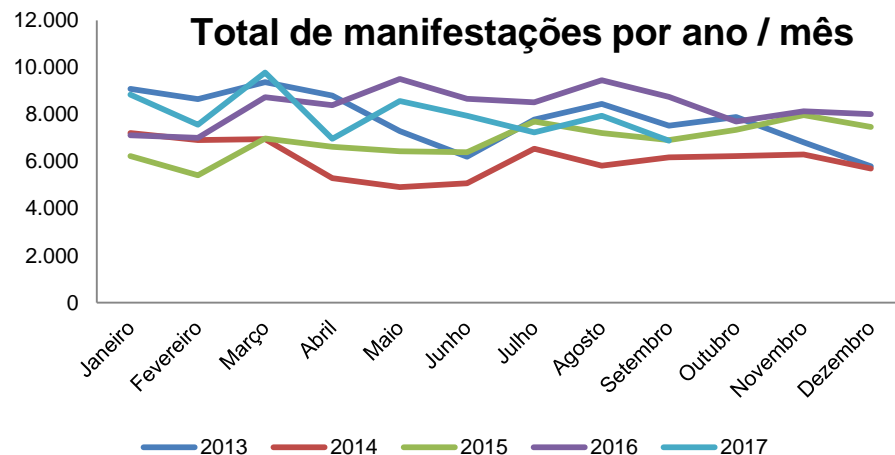


GOVERNO DO ESTADO  
*Pernambuco*  
PRESENÇA QUE FAZ A DIFERENÇA

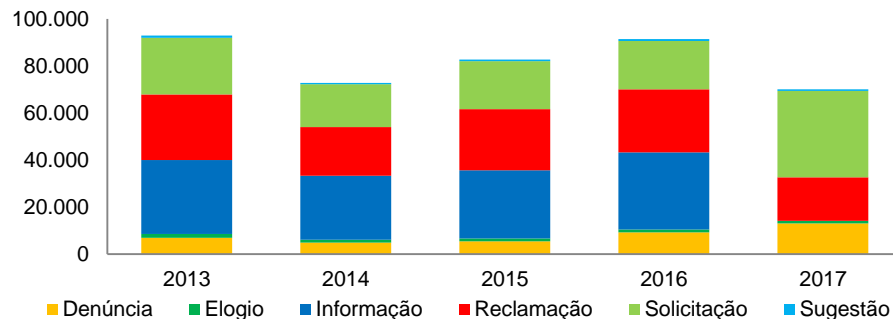
## Total de manifestações por ano



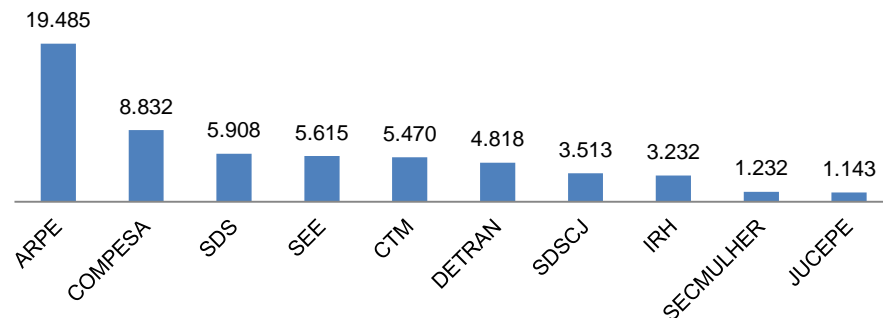
## Total de manifestações por ano / mês



## Total de manifestações por natureza



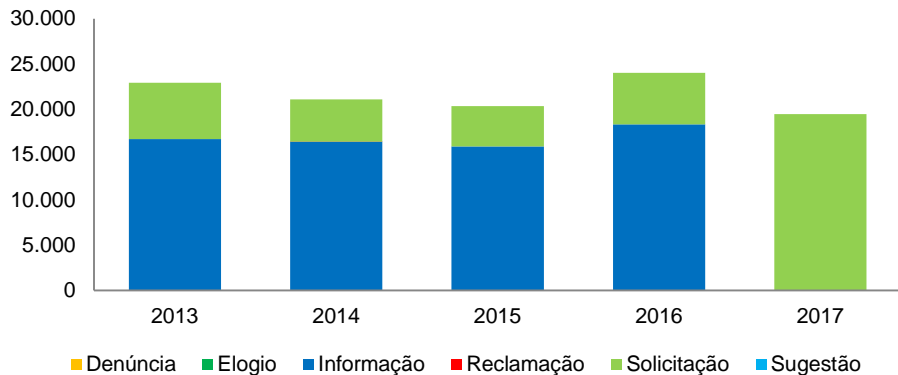
## Top 10 - Quantidade de manifestações em 2017



\* 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.

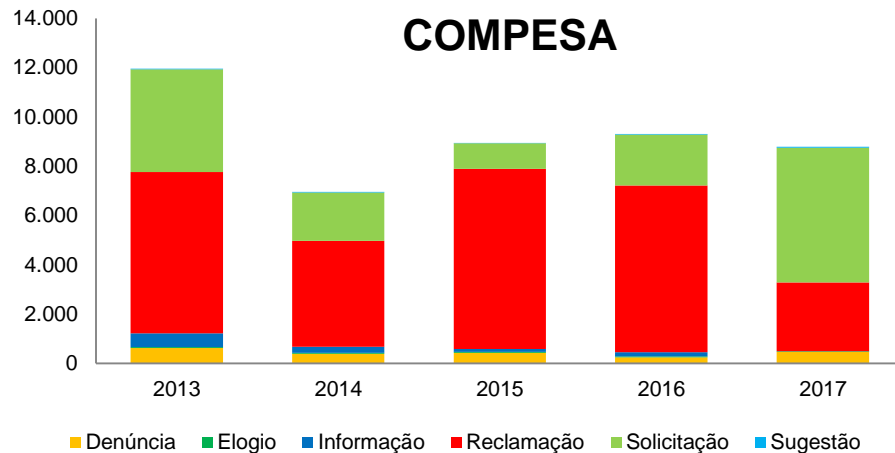
## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

### ARPE



Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 19.485 manifestações, prevalecendo a natureza solicitação com 99,86% 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%.

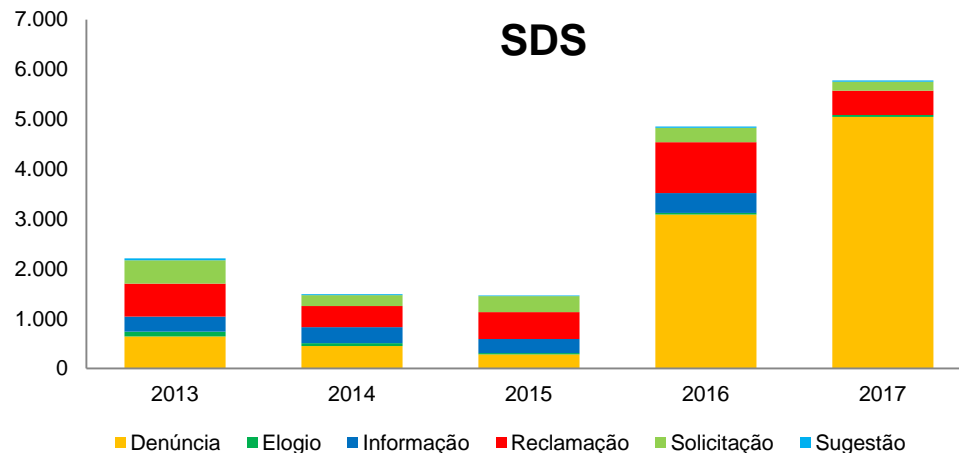
### COMPESA



Na Ouvidoria da Compesa, das 8.832 manifestações cadastradas, 62% referem-se à natureza solicitação, seguido de reclamação com 32%. A área assunto mais demandada é a operacional com 80%, seguida da comercial com 16%. O assunto mais solicitado é falta de água com 37%, verificação de falta de água na rua com 7% e instalação de ramal de água com 6%.

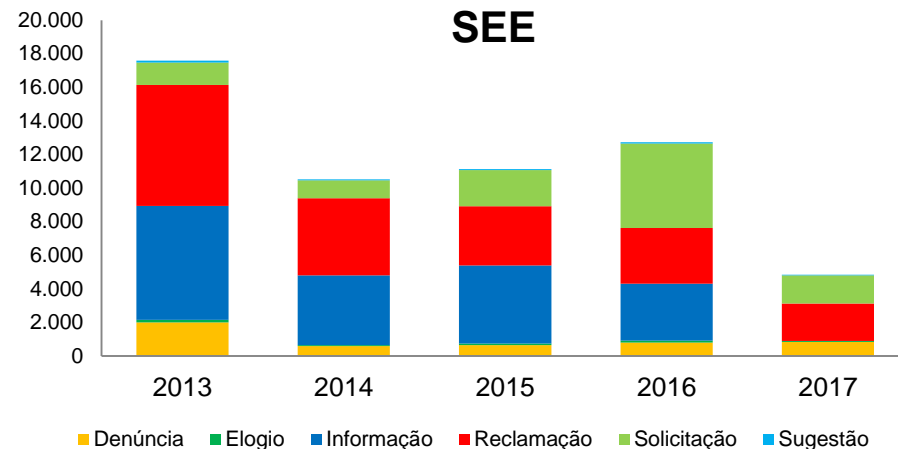
## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

### SDS



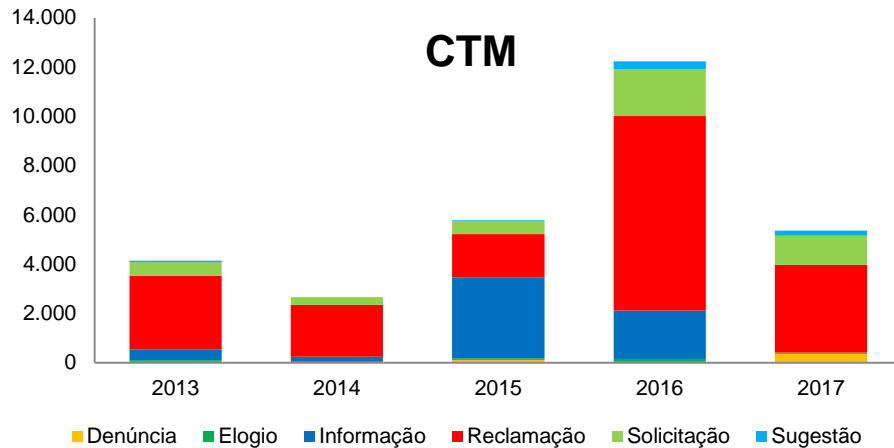
A Ouvidoria da SDS concentra 86% das suas manifestações cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abarca 75% seguida das áreas Polícia Militar com 7% e Disque 100 com 5%.

### SEE

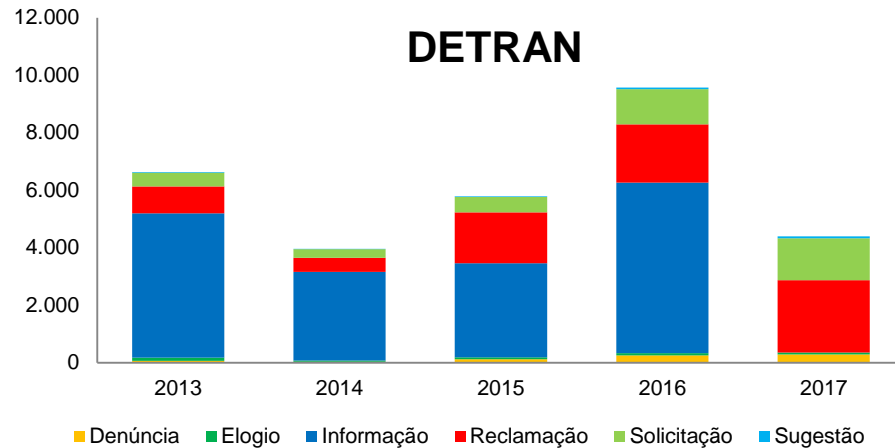


A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando aproximadamente 40% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com aproximadamente 30% do total, seguida de denúncia com 15%. As áreas mais demandadas são gerencial com 25% do total, seguidas de serviços com 16% e recursos humanos com 14%.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



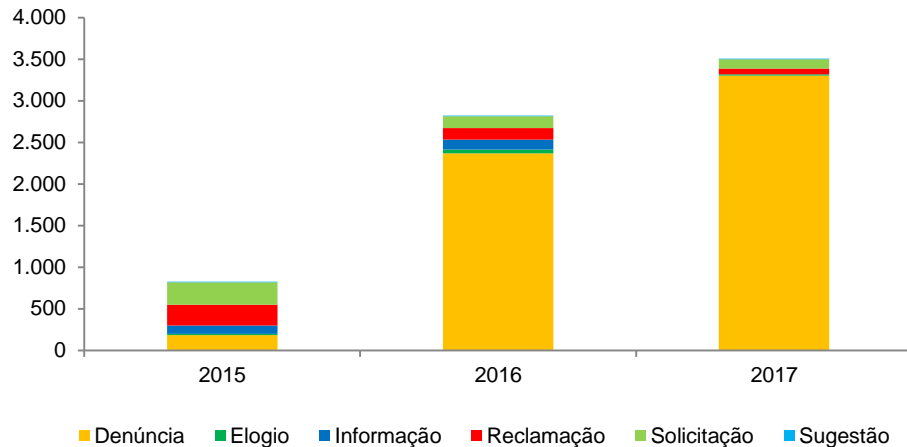
Na Ouvidoria do CTM 65% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, seguido de solicitação com 22%. As áreas mais demandadas são: Divisão de Atendimento ao Cidadão (DCAC) com 31%, Urbana e Gerência de Fiscalização (GFIS) com 11%. Os assuntos mais recorrentes são: descumprimento do quadro de horários com 10%, queima de parada com 10% e má conduta/falta de urbanidade com 9%.



. Na Ouvidoria do DETRAN a natureza reclamação prevalece com 58% do total de manifestações, seguida de solicitação que concentra 32% do total. As áreas mais demandadas são gerência de atendimento com 27%, gerência de habilitação com 26% e gerência de fiscalização e infrações com 10%.

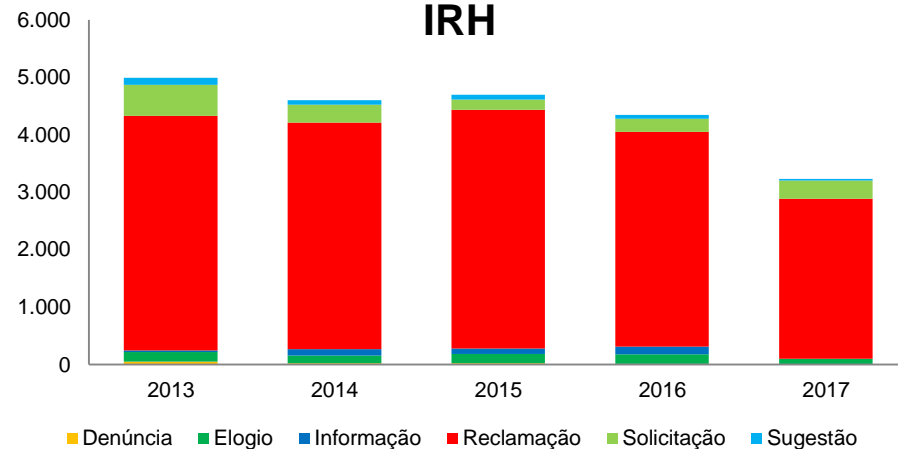
## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

### \*\*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

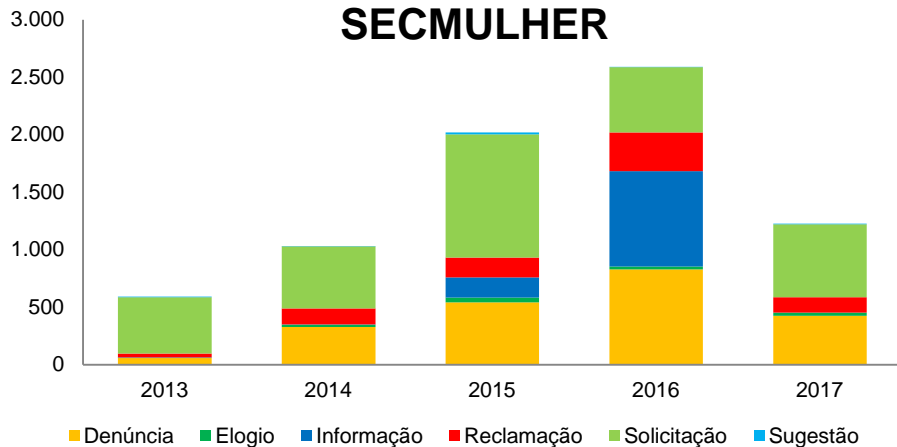


86% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações seguidas de solicitações com 10%, sendo as áreas mais demandadas: SASSEPE com 72%, HSE com 16% e IRH com 12%.

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

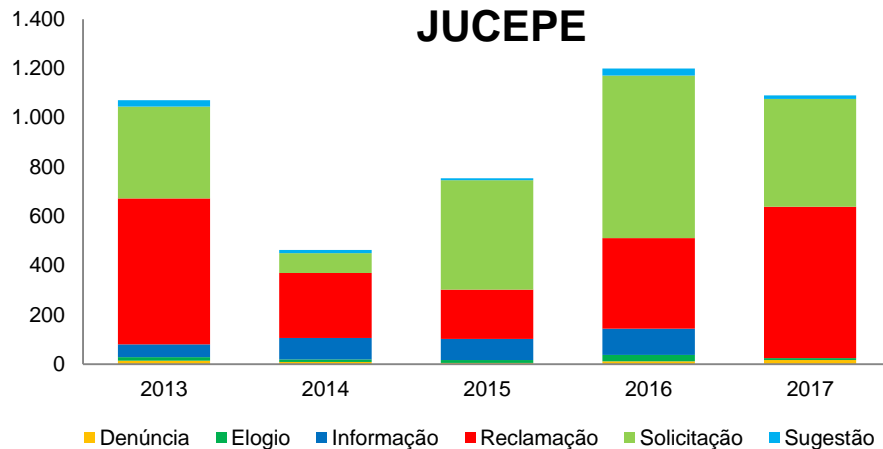
## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

### SECMULHER



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%.

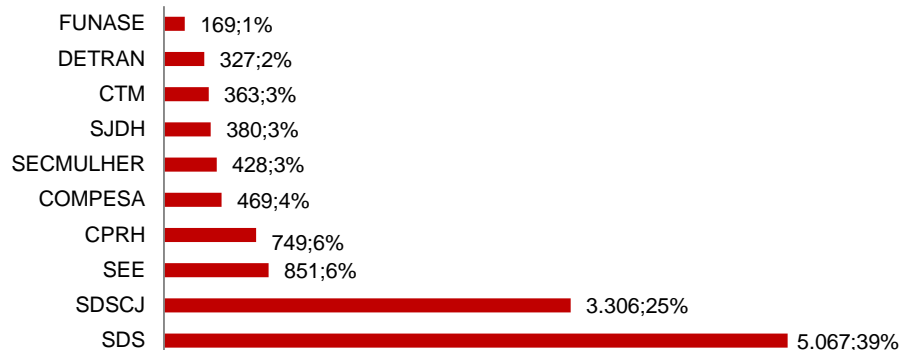
### JUCEPE



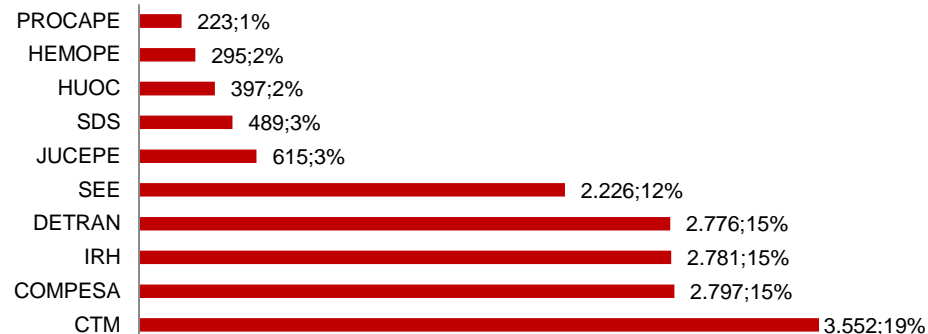
54% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são reclamações, seguidas de solicitações que equivalem a 38% desse total. As áreas mais demandadas são: coordenadoria de registro do comércio com 47%, unidade de atendimento com 11% e REDESIM 9%.

# Top 10 - 2017 – Quantidade de Manifestações por Natureza

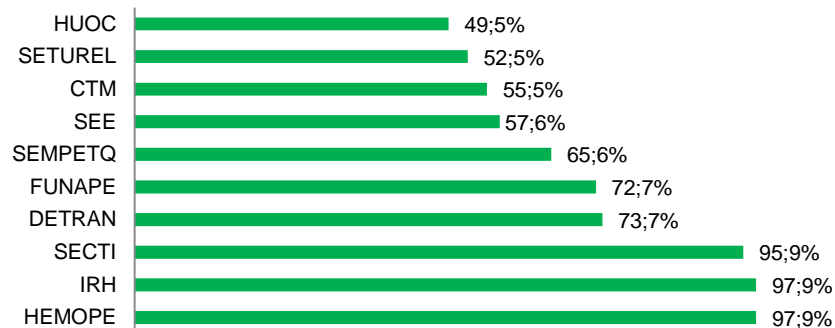
## Denúncias



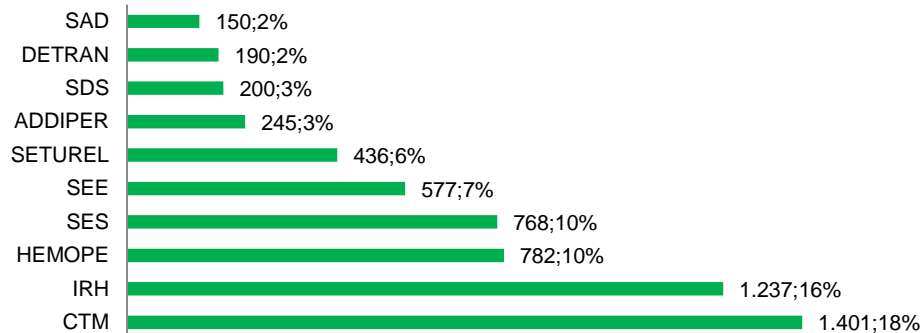
## Reclamações



## Elogios



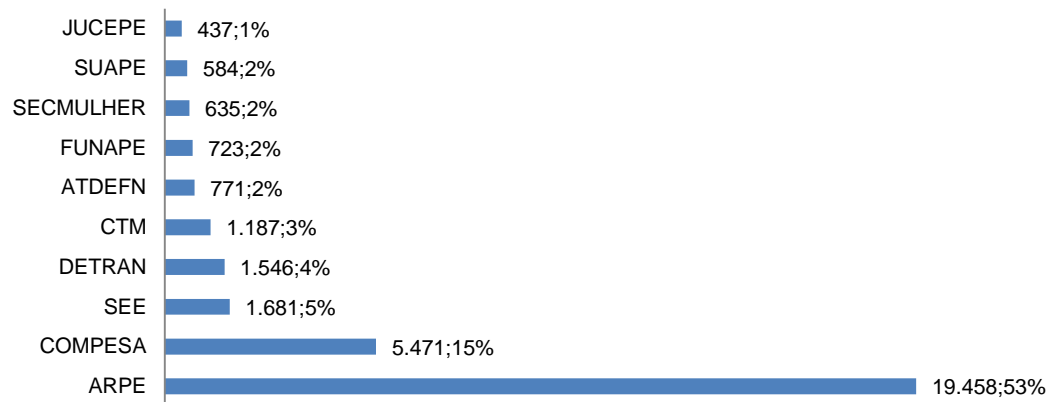
## Sugestões

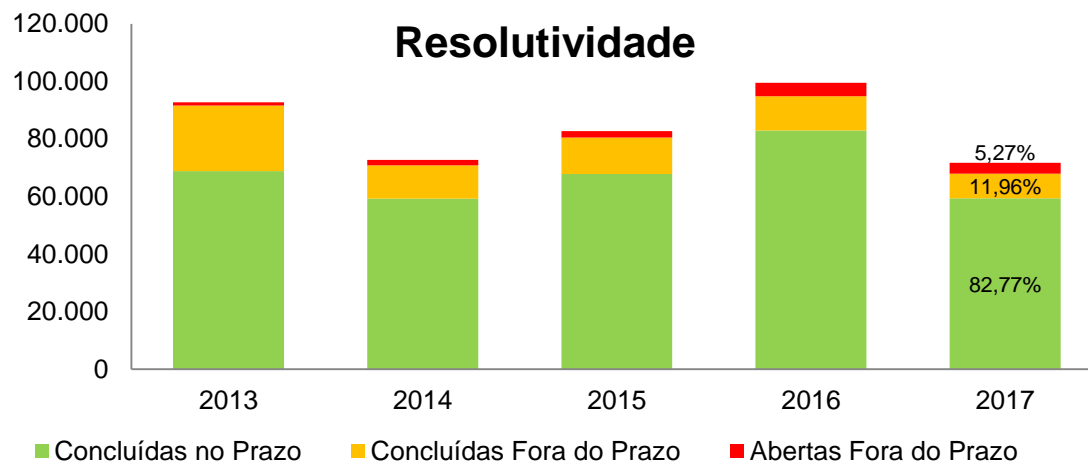




## Top 10 – 2017- Quantidade de Manifestações por Natureza

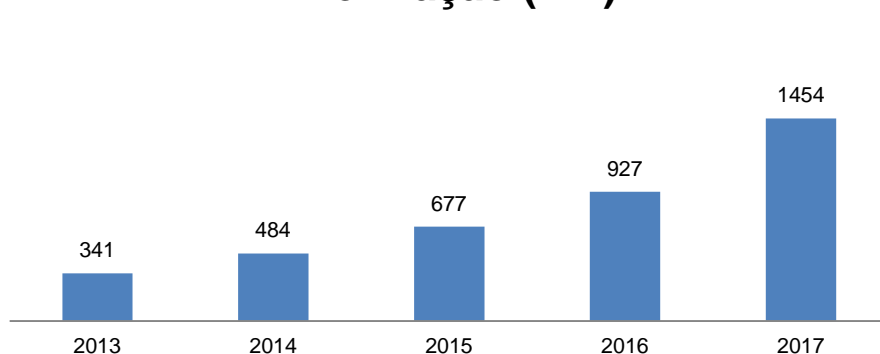
### Solicitações



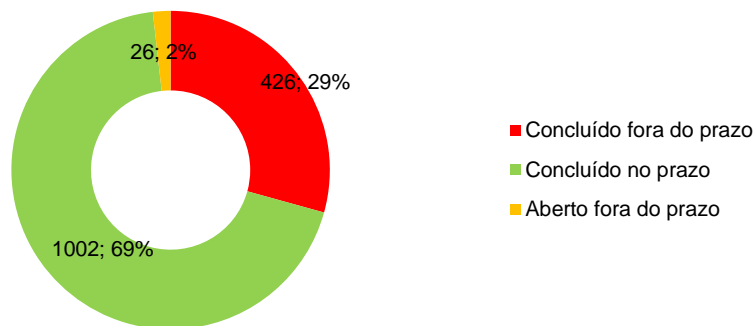


\*\*\* Nos gráficos acima estão representadas as 10 Ouvidorias com mais demandas sem respostas nos respectivos exercícios.

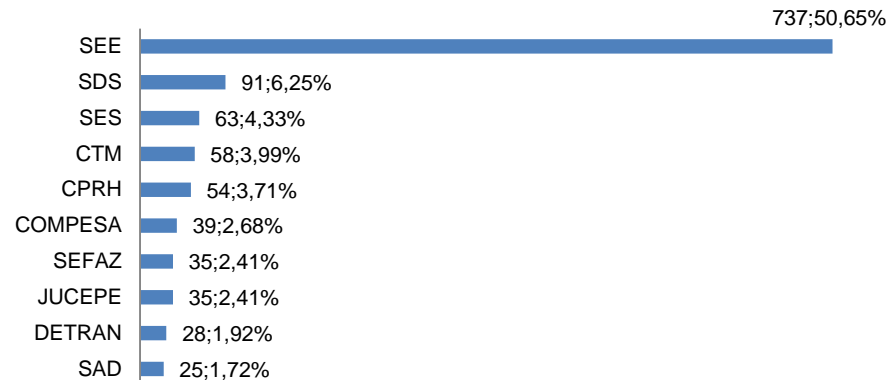
## Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI)



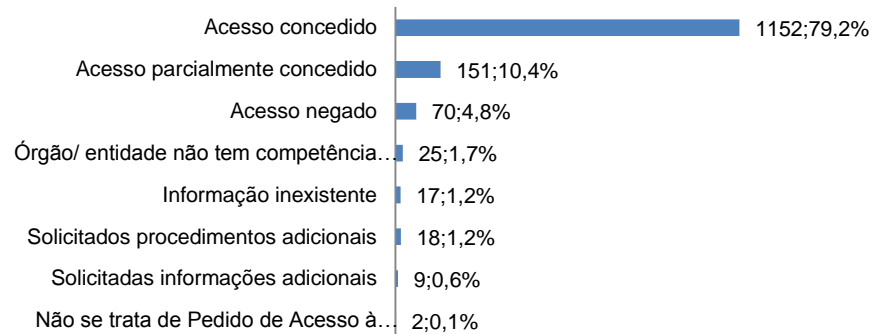
## Resolutividade dos PAI's de 2017



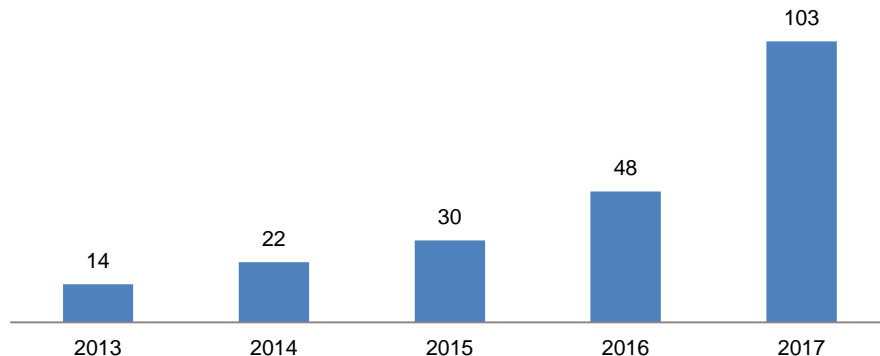
## Top 10 - PAI's 2017



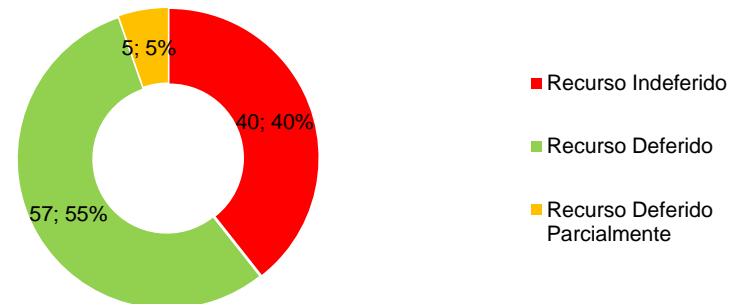
## Tipo de Resposta



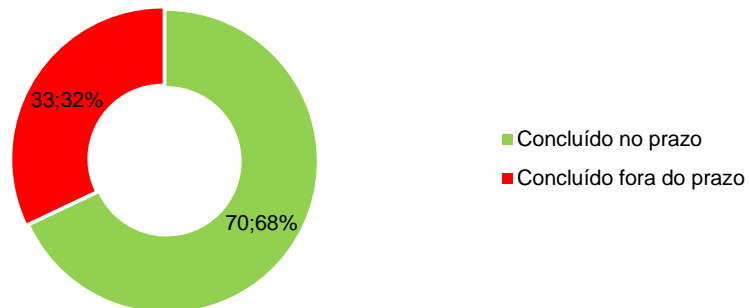
## Total de recursos por ano



## Tipo de decisão



## Resolutividade dos Recursos 2017



### Fonte de dados:

1. Sistemas: G-Con e Qlikview (data da extração: 13 e 14/12/2017);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração 27/12/2017).

SECRETARIA  
DA CONTROLADORIA  
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO  
*Pernambuco*

PRESENÇA QUE FAZ A DIFERENÇA