

Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

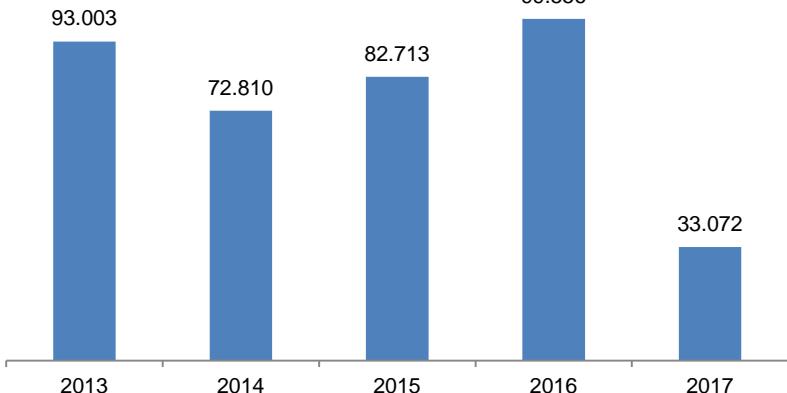
Abril 2017

Diretoria de Ouvidoria e Controle Social

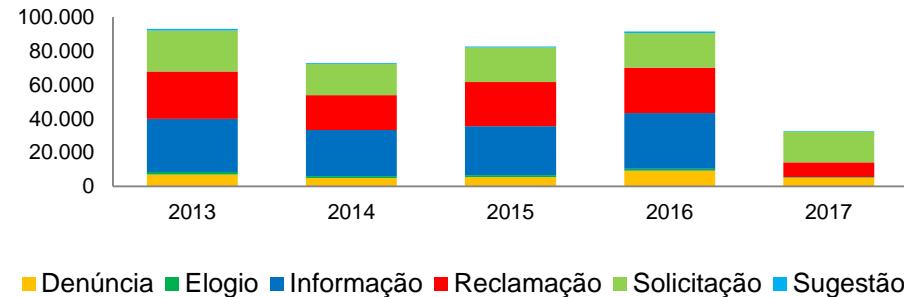
SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



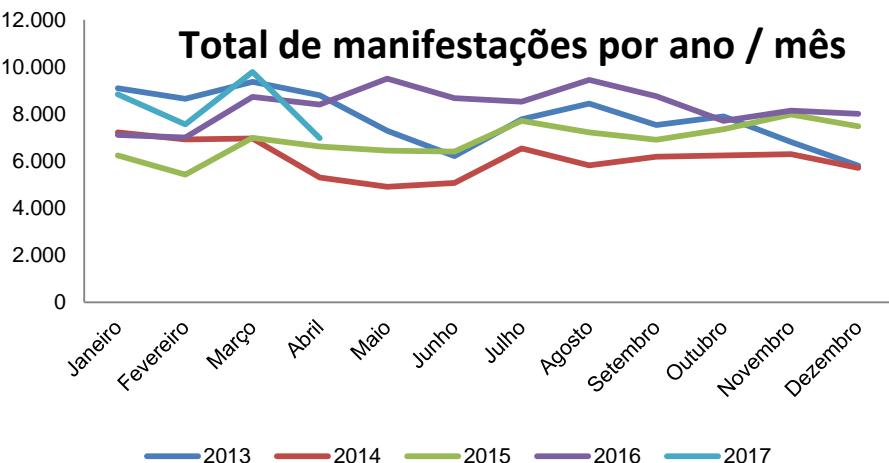
Total de manifestações por ano



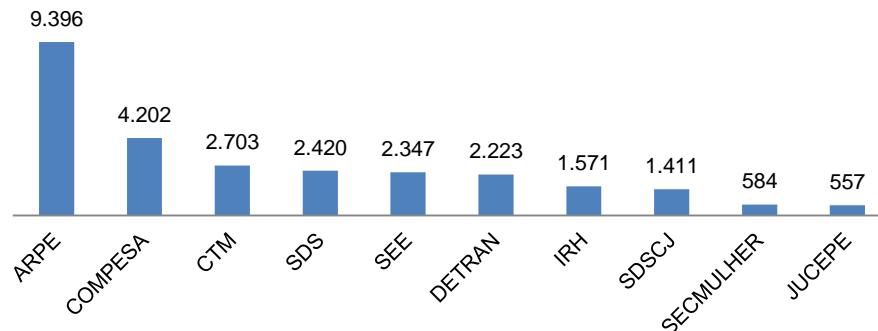
*Total de manifestações por natureza



Total de manifestações por ano / mês

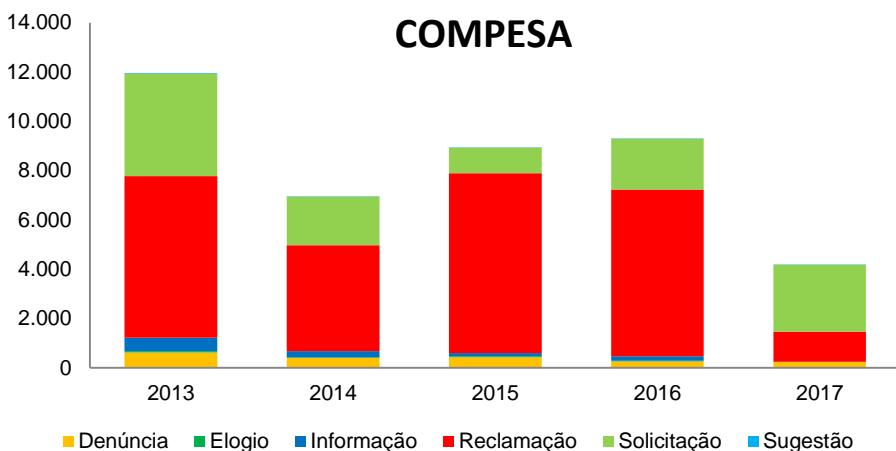
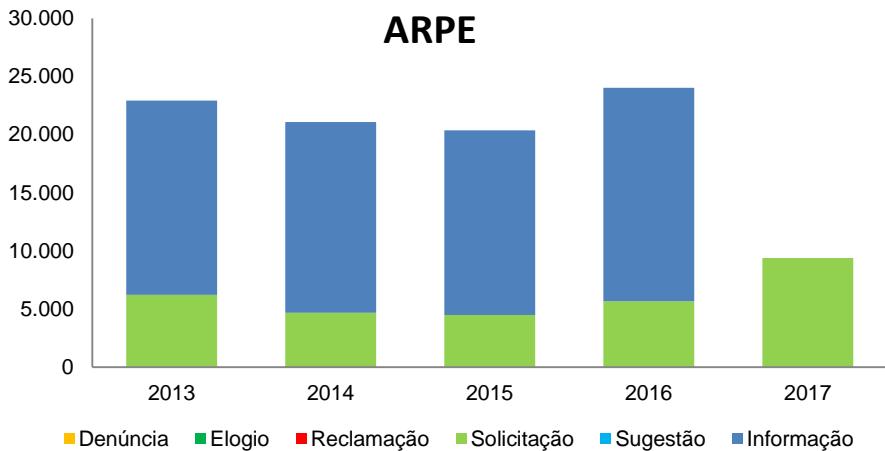


Top 10 - Quantidade de manifestações em 2017



* As manifestações anteriormente cadastradas como informação passaram a ter seus registros na natureza solicitação a partir do exercício de 2.017 atendendo a recomendação da Rede de Ouvidorias Nacional.

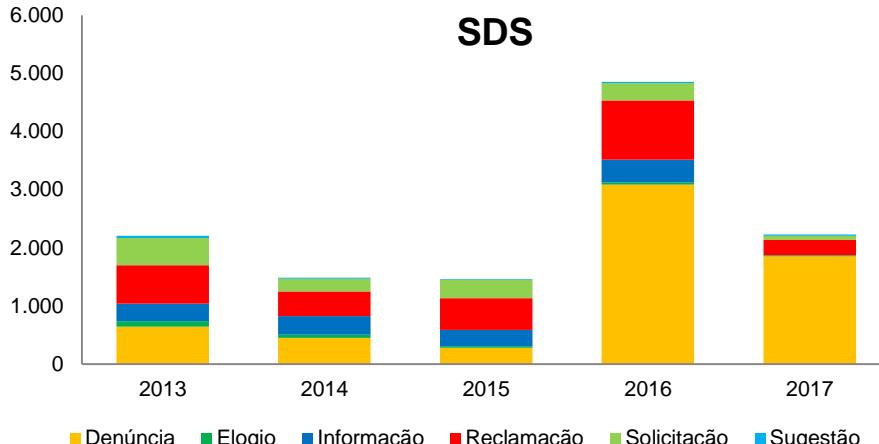
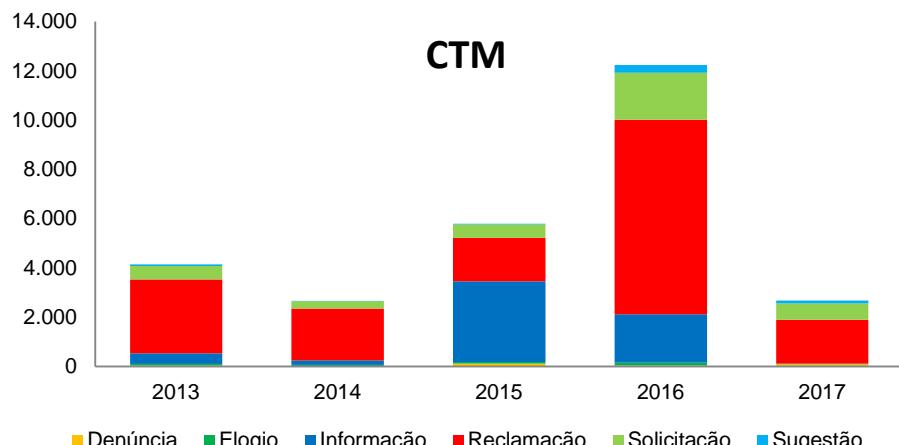
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Ao todo foram cadastradas 9.396 manifestações, neste período, sendo 77% relativas ao serviço de *Call Center*. Esta Ouvidoria recebe manifestações relativas aos serviços delegados pelo Estado, principalmente os relativos à Compesa, o que justifica 21% das manifestações relativas ao assunto água.

Na Ouvidoria da Compesa, das 4.202 manifestações cadastradas, 64% referem-se à natureza solicitação, seguido de reclamação com 29%. O assunto mais demandado é falta de água com 48%, vazamento e instalação do ramal de água com 6%.

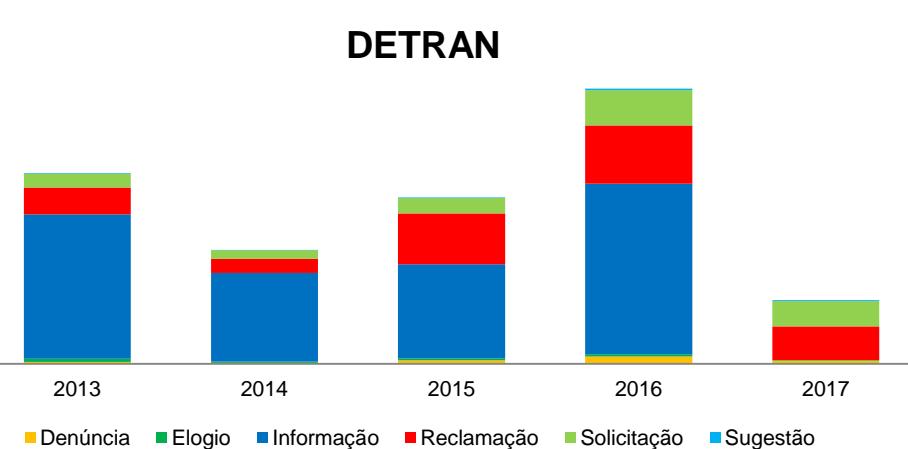
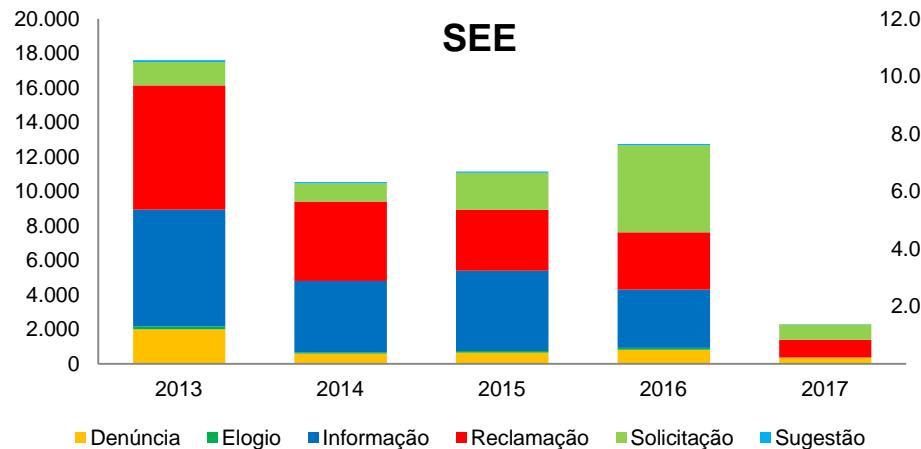
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



Na Ouvidoria do CTM 66% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, seguido de solicitação com 23%. As áreas mais demandadas são: Divisão de Atendimento ao Cidadão (DCAC) com 28% , Urbana com 13% e Gerência de fiscalização com 12%.

A Ouvidoria da SDS concentra 77% das suas manifestações cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abarca 67% seguida das áreas Disque 100 com 11% e Polícia Militar com 7%.

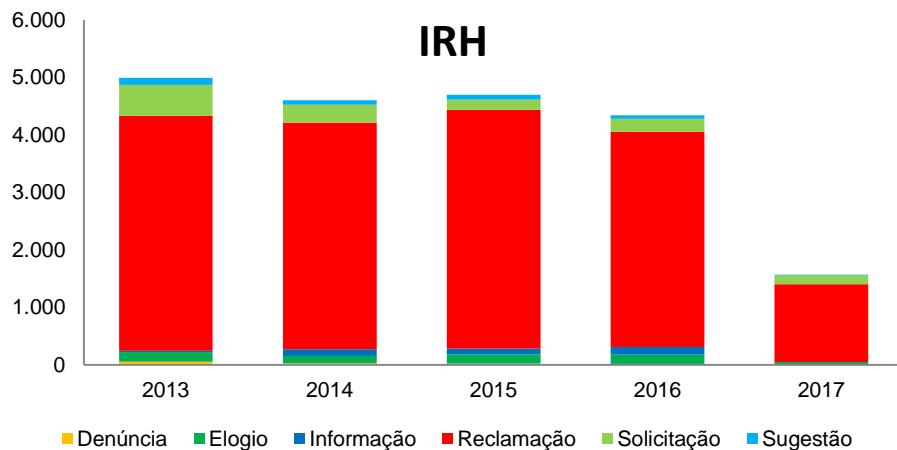
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



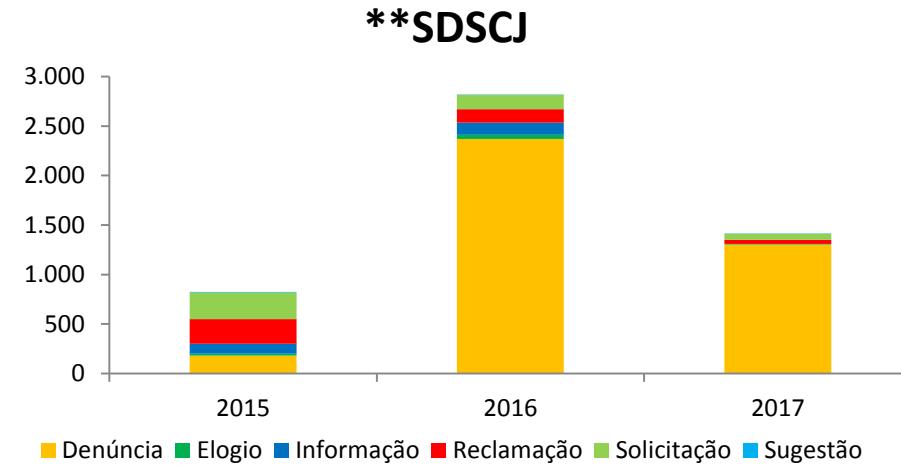
A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando aproximadamente 43% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com aproximadamente 38% do total. As áreas mais demandadas são gerencial com 24% do total, seguidas de serviços com 18% e ensino com 15%.

Na Ouvidoria do DETRAN a natureza reclamação prevalece com 52% do total de manifestações, seguida de solicitação que concentra 40% do total. As áreas mais demandadas são gerência de atendimento com 27%, gerência de habilitação com 25% e ouvidoria com 10%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

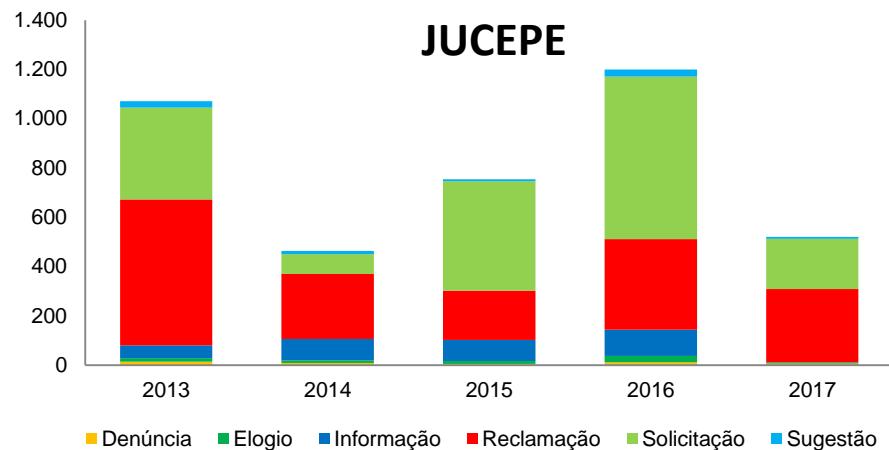
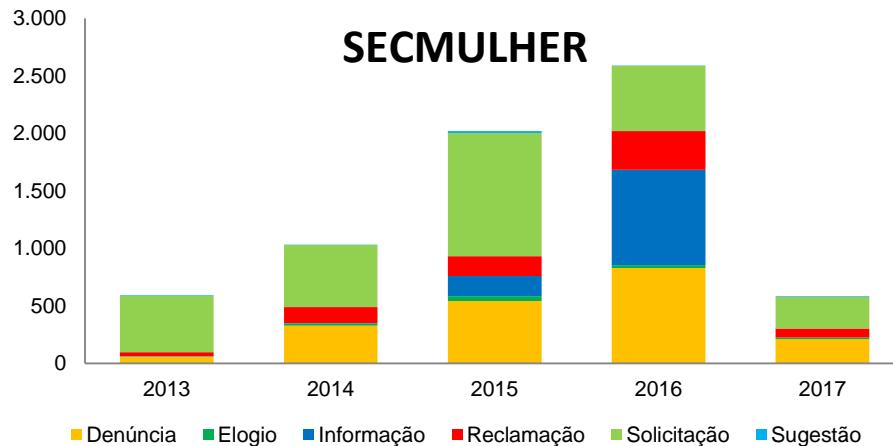


86% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, sendo as áreas mais demandadas: SASSEPE com 70%, HSE com 16% e IRH com 13%.



A Ouvidoria concentra 91% das manifestações cadastradas em denúncias provenientes do Disque 100 (Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos). A maioria destas são de competência da área de Assistência Social dos municípios.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

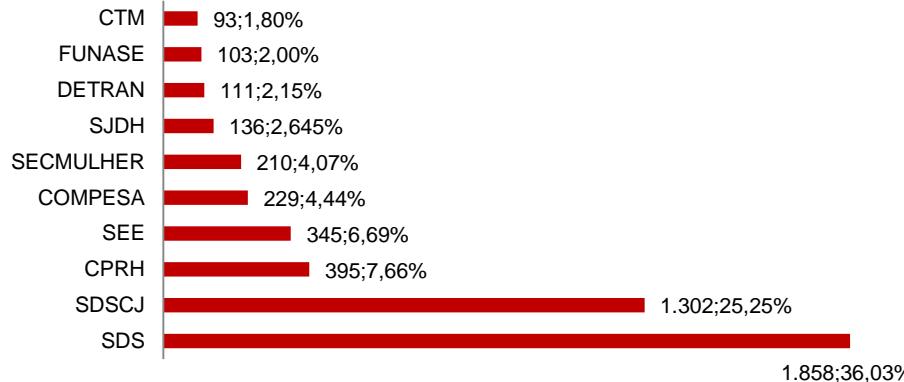


47% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de denúncias que equivalem a 36% desse total. As áreas mais demandadas são: política de violência de gênero e ações de apoio à saúde com 39%, rede de serviços (especializada e não especializada) com 33% e outros assuntos 17%.

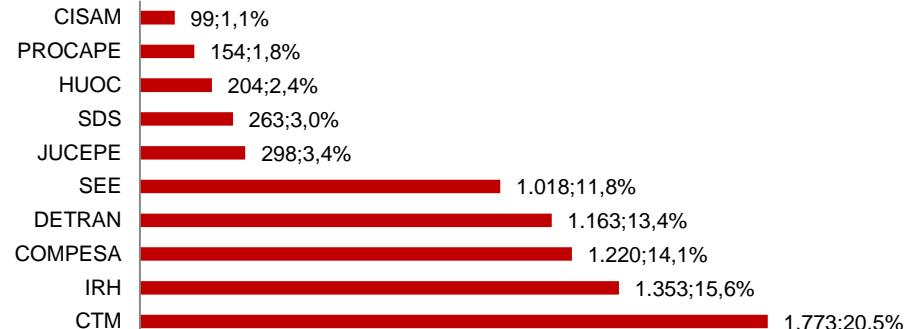
53% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são reclamações, seguidas de solicitações que equivalem a 37% desse total. As áreas mais demandadas são: política de violência de gênero e ações de apoio à saúde com 39%, rede de serviços (especializada e não especializada) com 33% e outros assuntos 17%.

Top 10 - 2017 – Quantidade de Manifestações por Natureza

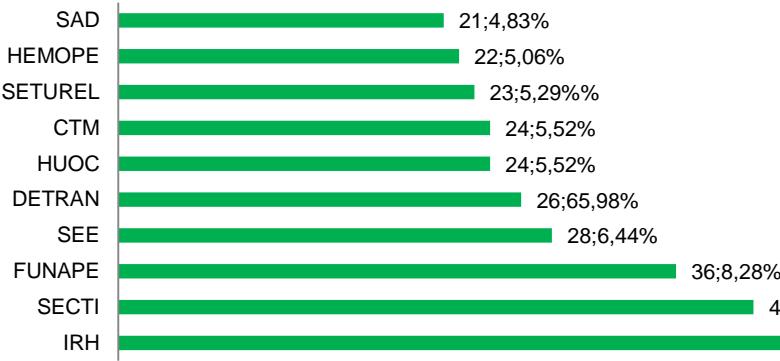
Denúncias



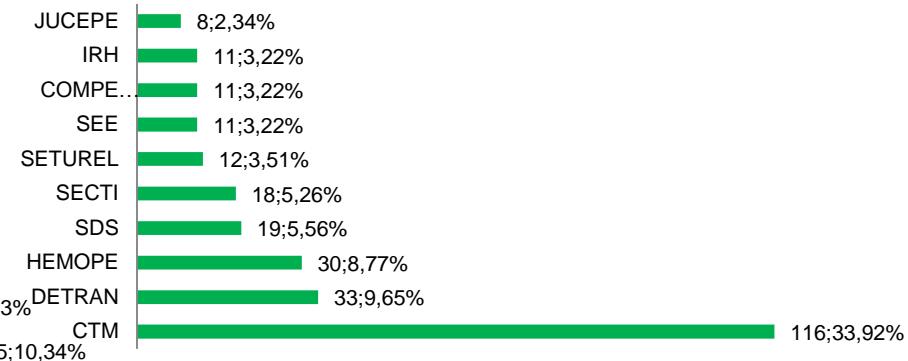
Reclamações



Elogios

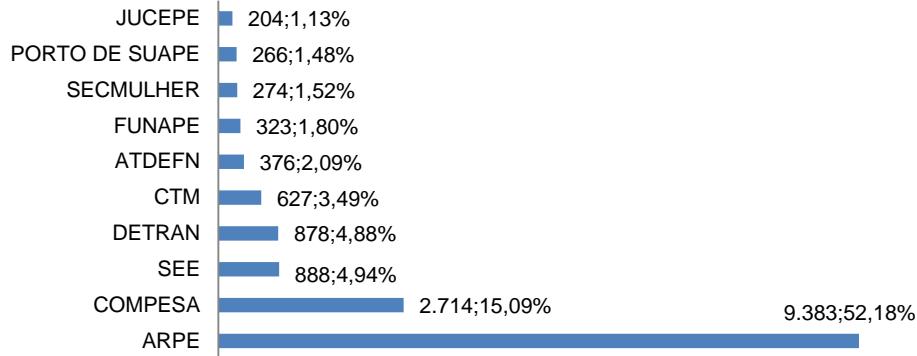


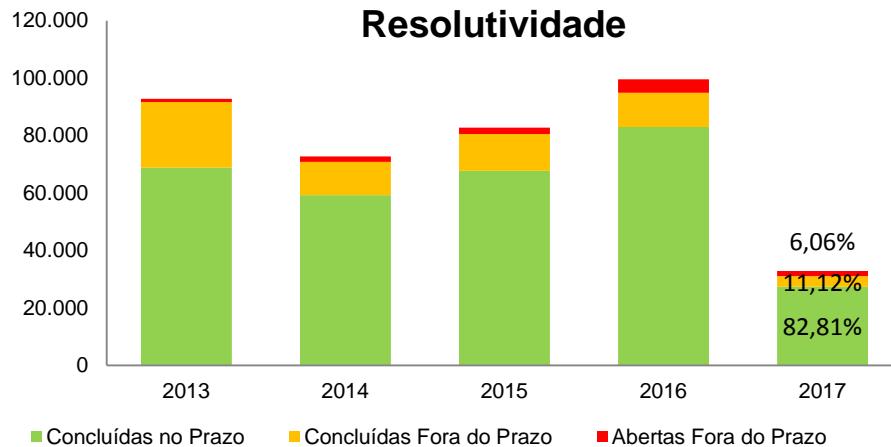
Sugestões



Top 10 – 2017- Quantidade de Manifestações por Natureza

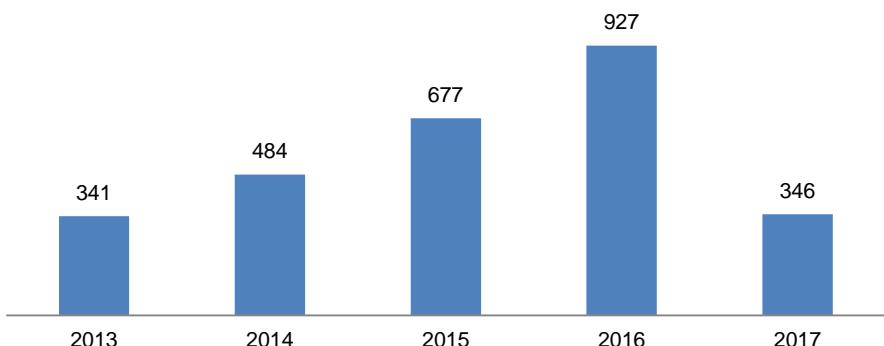
Solicitações



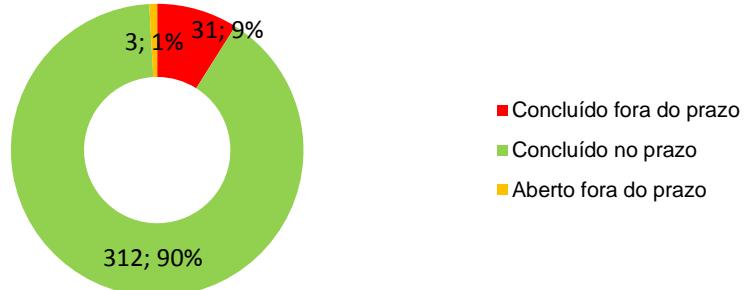


*** Nos gráficos acima estão representadas as 10 Ouvidorias com mais demandas sem respostas nos respectivos exercícios.

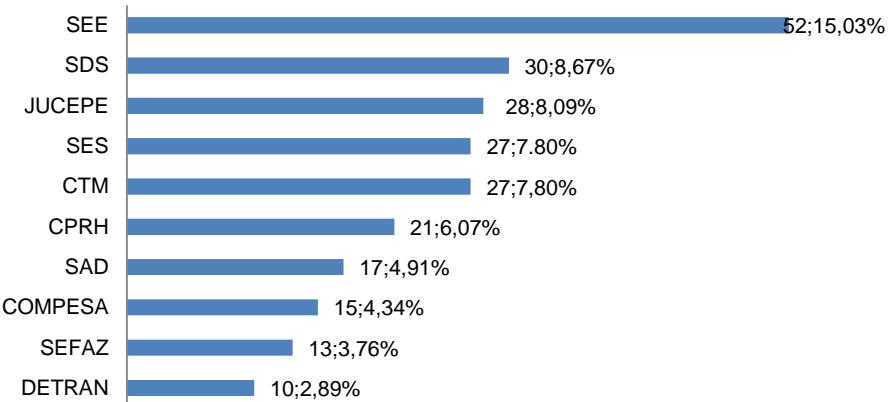
Total de Pedidos de acesso à informação (PAI) por ano



Resolutividade dos PAI's de 2017



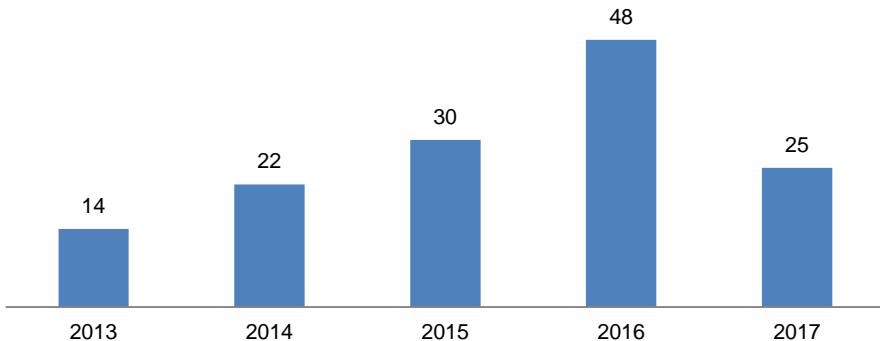
Top 10 - PAI's 2017



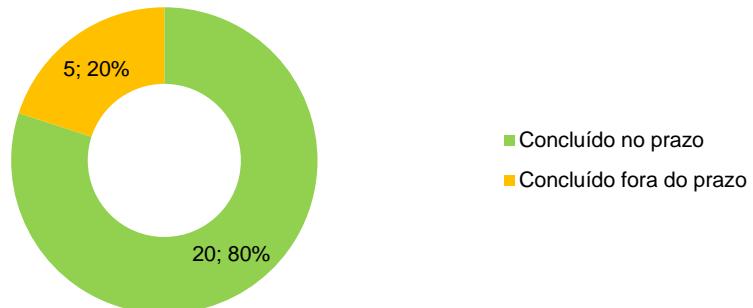
Tipo de Resposta



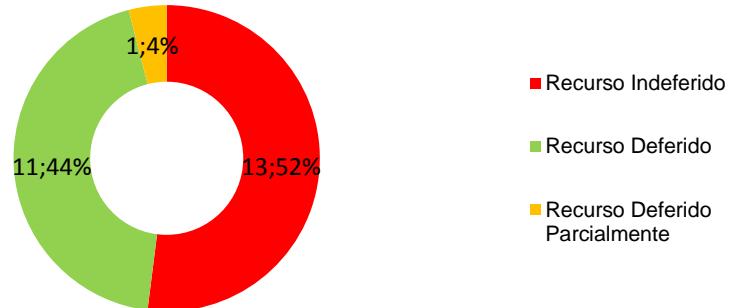
Total de recursos por ano



Resolutividade dos recursos em 2017



Tipo de decisão - Recursos 2017



Fonte de dados:

1. Sistemas: G-Con e Qlikview (data da extração: 30 e 31/05/2017);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração: 16/06/2017).