

# Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Agosto 2016

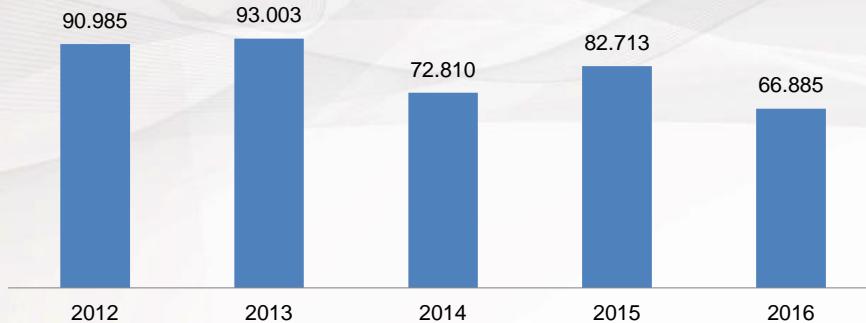
*Diretoria de Ouvidoria e Controle Social*

SECRETARIA  
DA CONTROLADORIA  
GERAL DO ESTADO

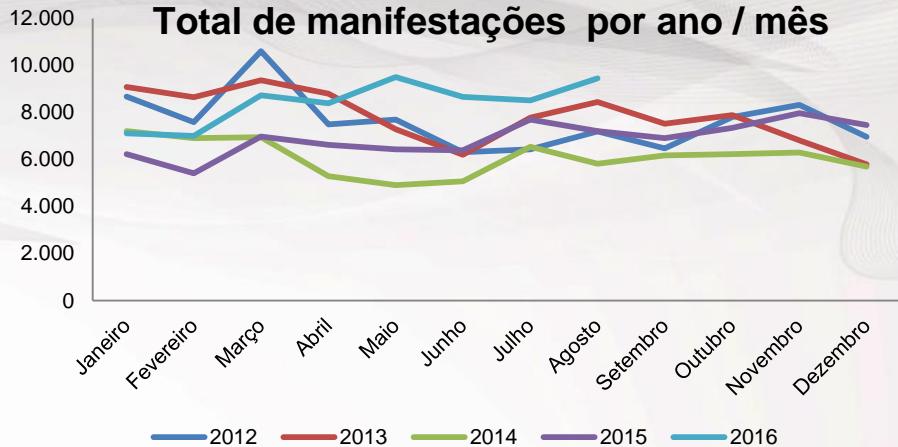


GOVERNO DO ESTADO  
**Pernambuco**  
JUNTOS, FAZEMOS MAIS.

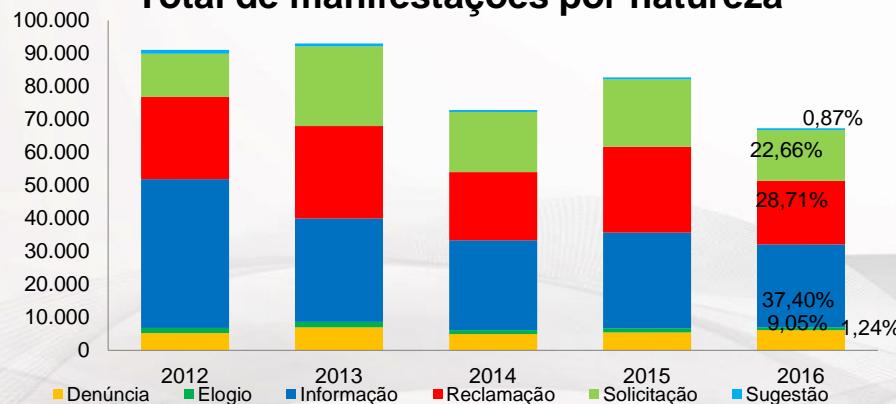
## Total de manifestações por ano



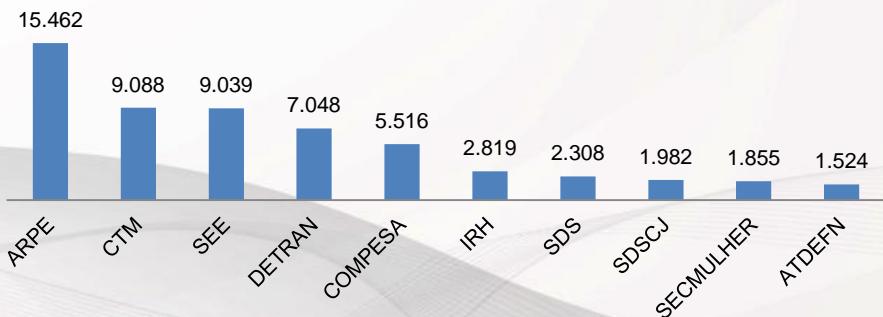
## Total de manifestações por ano / mês



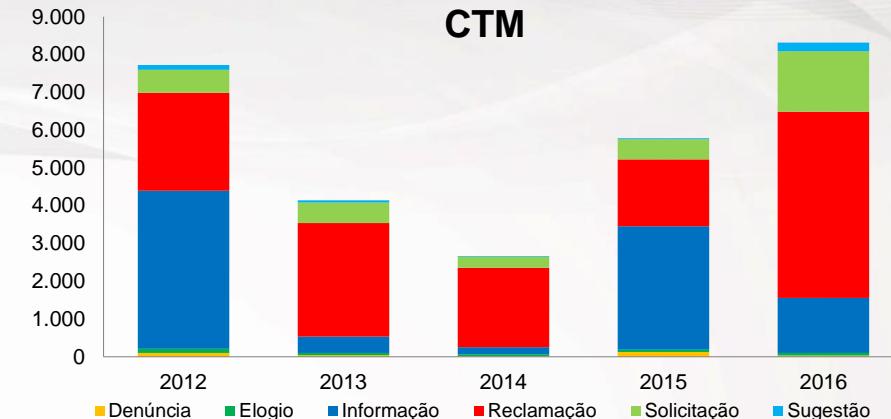
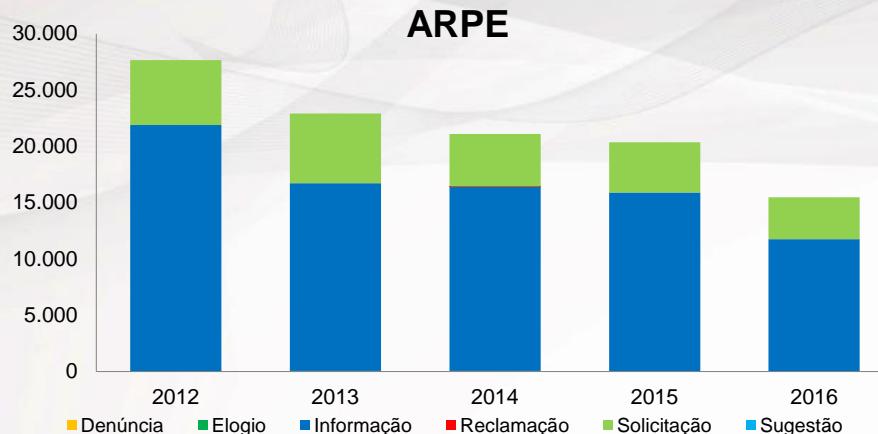
## Total de manifestações por natureza



## Top 10 - quantidade de manifestações em 2016



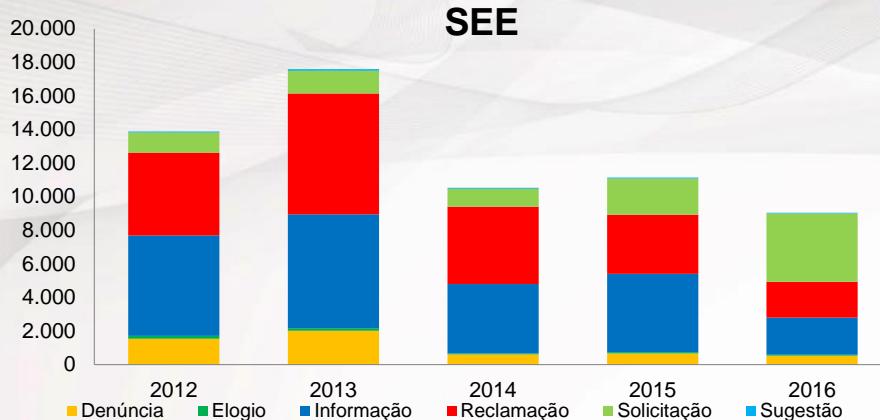
## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



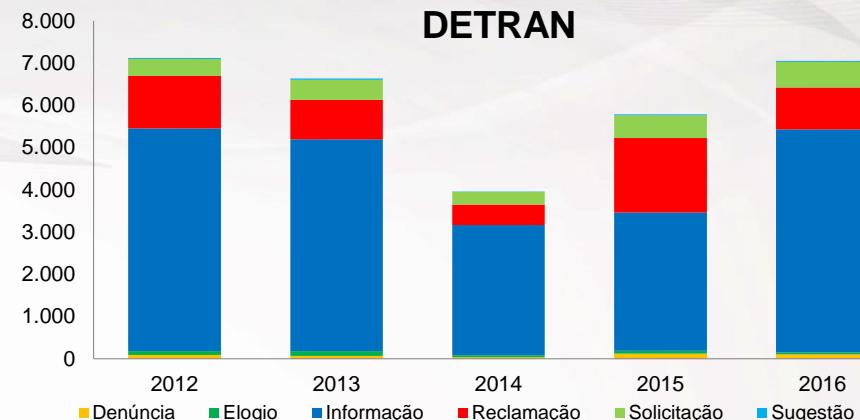
Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Ao todo foram cadastradas 15.462 manifestações, neste período, sendo 11.747 relativas ao serviço de *Call Center*. Este serviço representa 76% das manifestações da Arpe. A Ouvidoria da Arpe recebe manifestações relativas aos serviços delegados pelo Estado, principalmente os relativos à Compesa.

Na Ouvidoria do CTM 63% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, sendo as áreas mais demandadas: Divisão de Atendimento ao Cidadão (DCAC) e Gerência de Fiscalização (GFIZ). Na DCAC, o assunto mais citado é: Má Conduta/Falta de Urbanidade e na GFIZ: Descumprimento do Quadro de Horário, Falta de Manutenção dos ônibus, Má Conduta dos Fiscais e Falta de Fiscalização.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

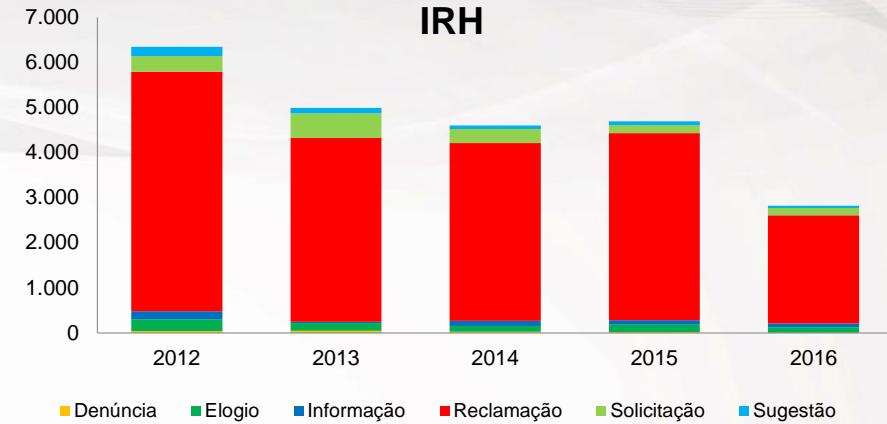
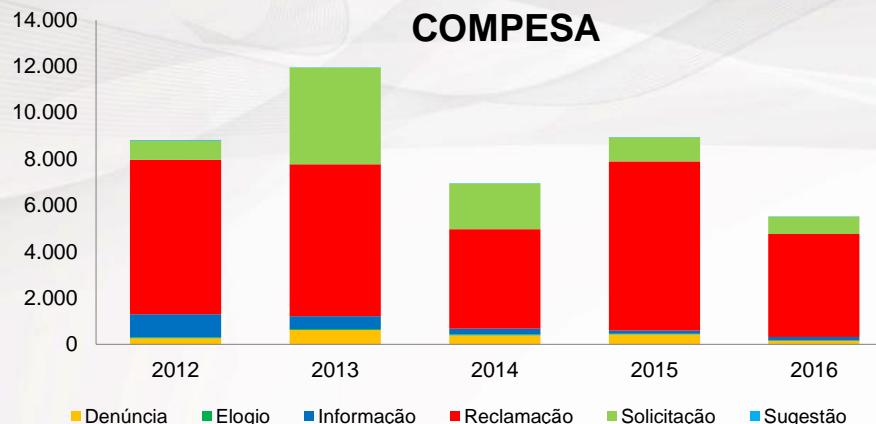


A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é solicitação, representando 45% do total das manifestações. Nesta natureza a área mais demandada refere-se a ensino, com 79% dos registros das solicitações. Especificando mais, 93% desta área refere-se ao assunto SIEPE.



75% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do DETRAN são informações, das quais 65% são respondidas por esta Ouvidoria.

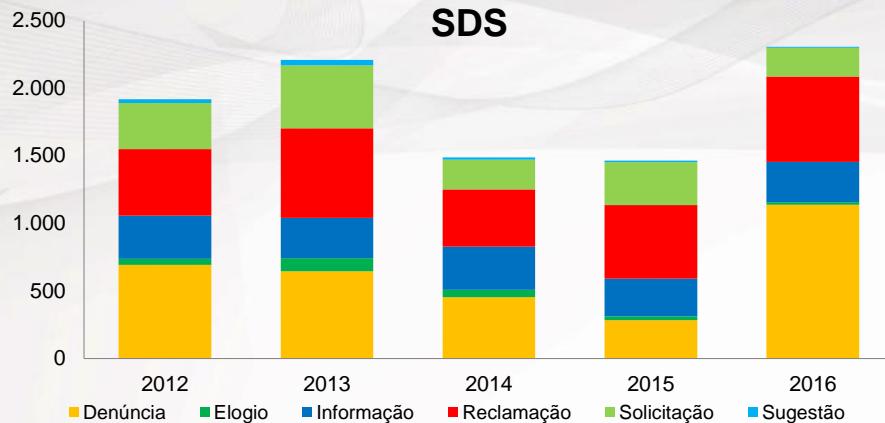
## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



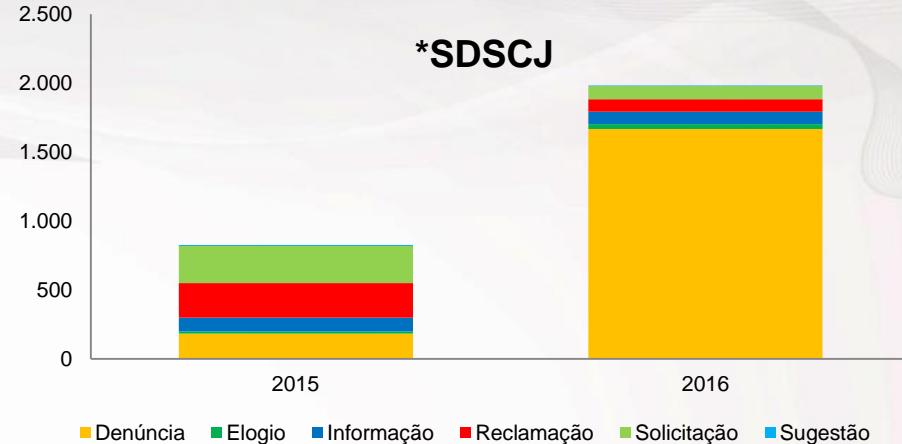
Na Ouvidoria da Compesa, 80% das manifestações cadastradas referem-se à natureza reclamação. A área mais demanda é Operacional representando 78% das reclamações. Na referida área, 55% trata de Falta de água/Queda de Pressão.

85% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, sendo distribuídas 74% na área Sassepe, 21% no HSE e 5% no IRH.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



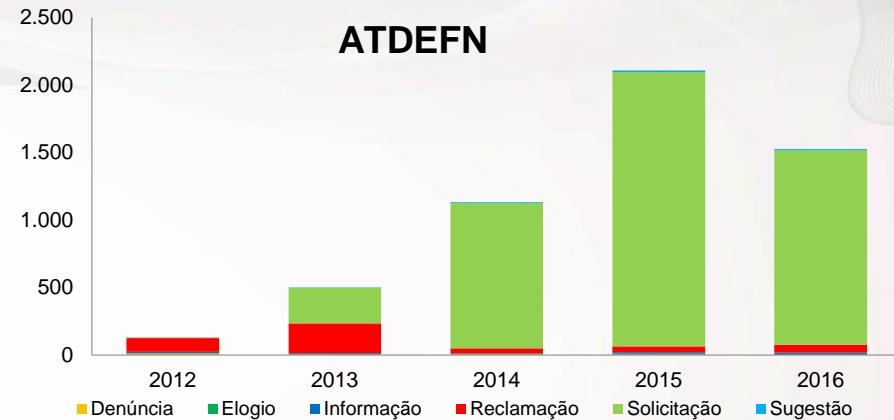
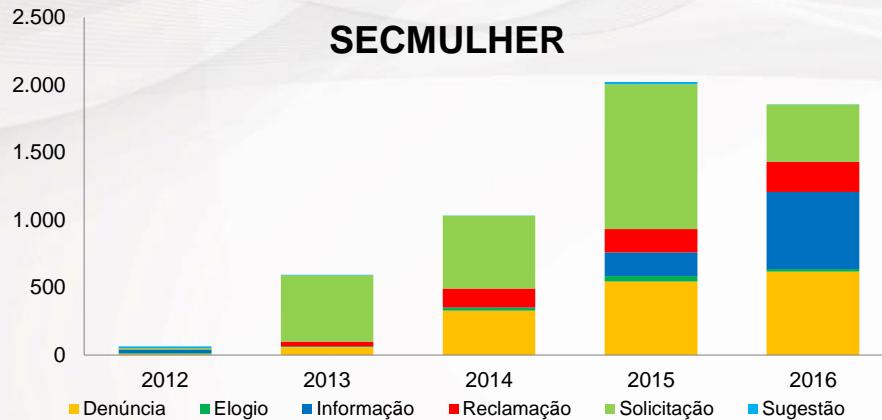
A Ouvidoria da SDS cadastrou 57% a mais de manifestação no ano de 2016 quando comparado a todo exercício de 2015. Este aumento ocorreu pelo recebimento do Disque Denúncia, a partir do mês de junho. Dentre as denúncias a área mais demandada é o Disque Denúncia.



Esta Ouvidoria tem concentrado o registro das manifestações do Disque 100 (Ouvidoria nacional de Direitos Humanos) por solicitação formal ao Ministério das Mulheres, da Igualdade Racial, da Juventude e dos Direitos Humanos. As manifestações cadastradas na SDSCJ, em 2016, superaram os registros em 140% quando comparados ao exercício de 2015. 83% são referentes a denúncias, sendo as áreas mais demandadas a Secretaria Executiva de Políticas para Criança e Juventude e a Secretaria Executiva de Segmentos Sociais.

\* Secretaria reestruturada pela Lei nº 15.242/2015, portanto, os dados disponibilizados referem-se apenas aos exercícios de 2015 e 2016.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

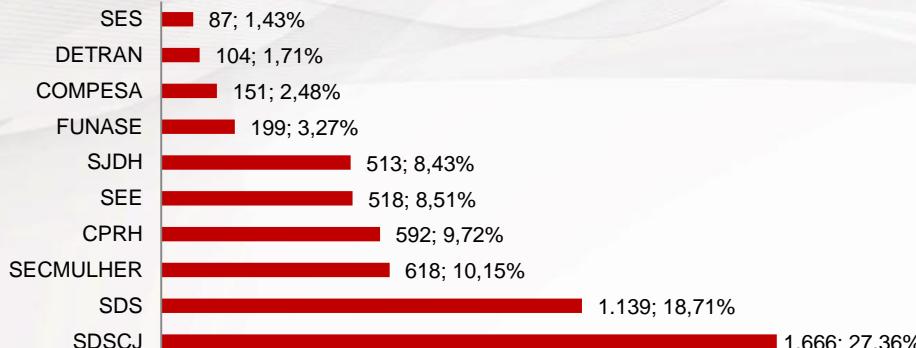


As naturezas mais demandadas na Ouvidoria da Secretaria da Mulher são denúncias com 33%, seguido de informações com 28%. As áreas mais demandadas são Política de enfrentamento da violência de gênero contra as mulheres, com 44% e Redes de serviços, com 29%.

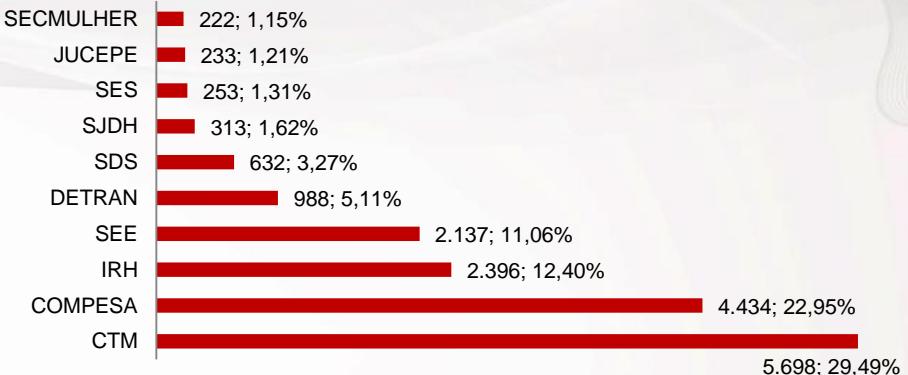
94% das manifestações cadastradas na Ouvidoria da ATDEFN são da natureza solicitação, sendo as áreas mais demandadas: Comunicação e Recursos Humanos.

# Top 10 – Quantidade de Manifestações por Natureza

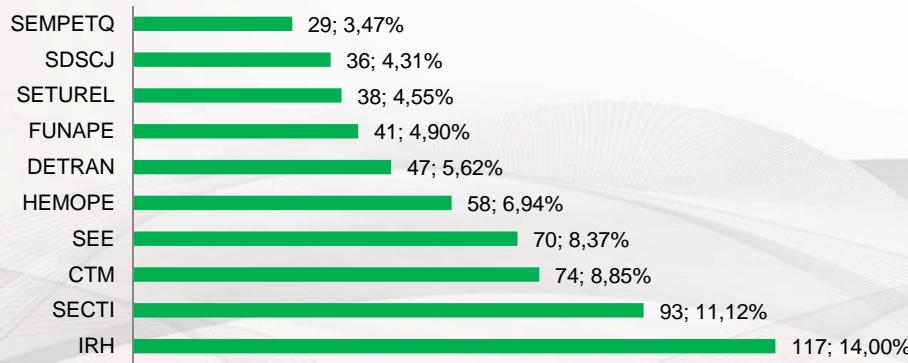
## Denúncias



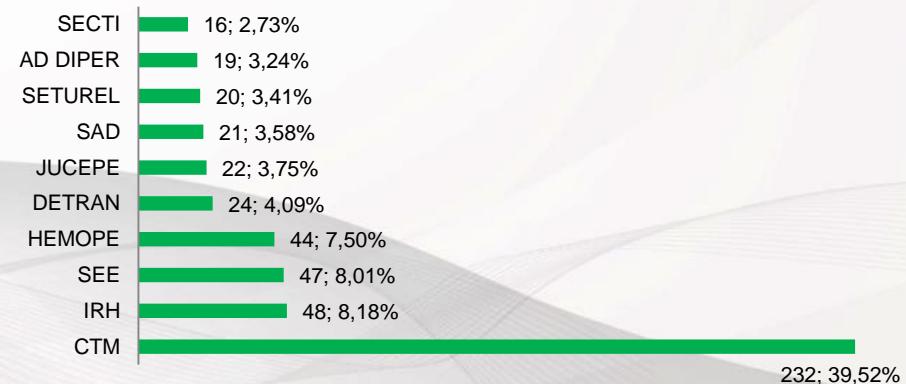
## Reclamações



## Elogios

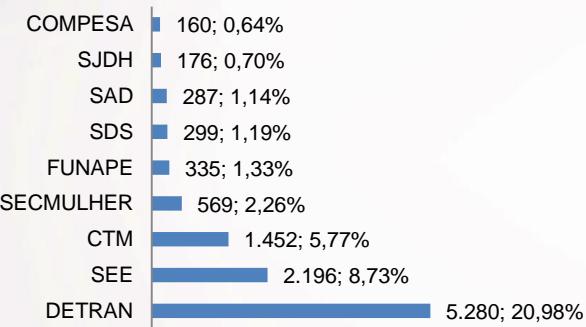


## Sugestões

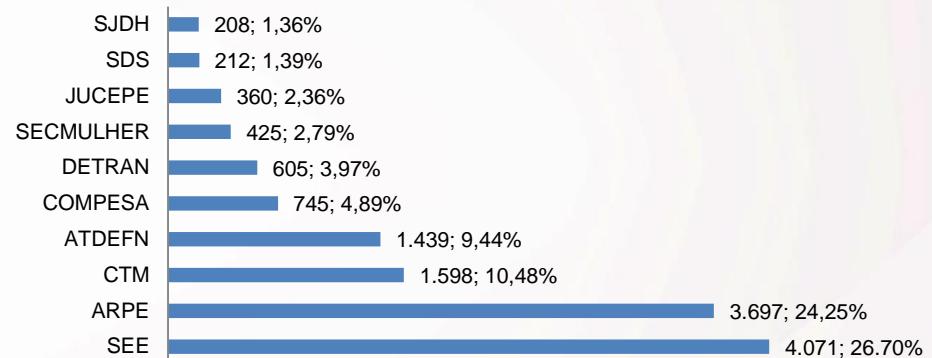


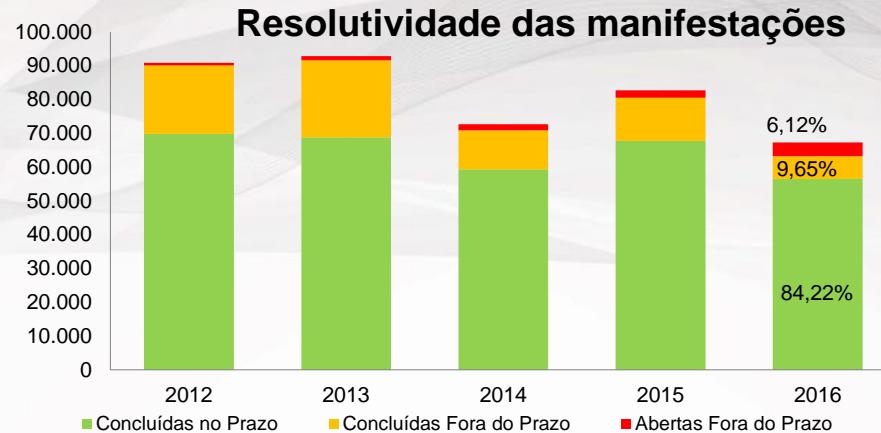
# Top 10 – Quantidade de Manifestações por Natureza

## Informações

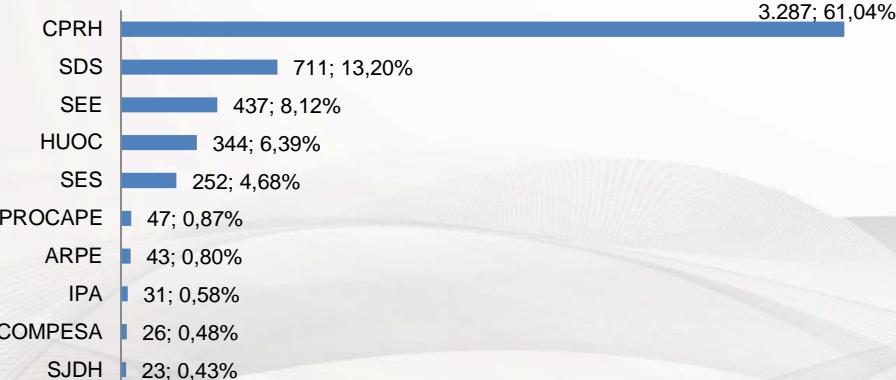


## Solicitações

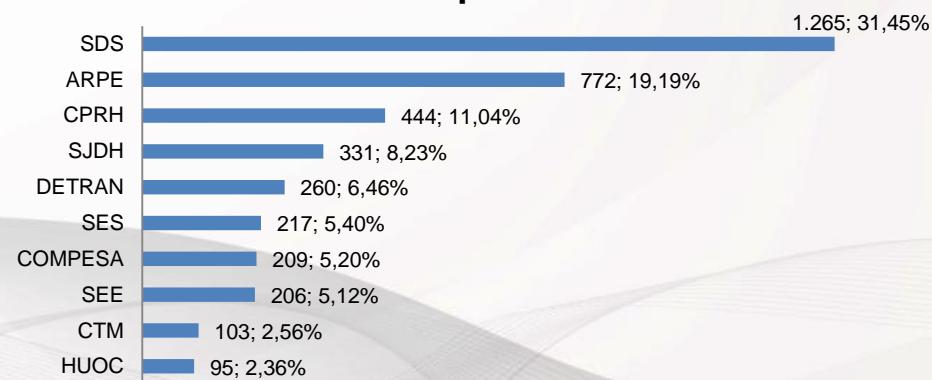




#### Abertas fora do prazo - ano 2012 a 2015\*\*

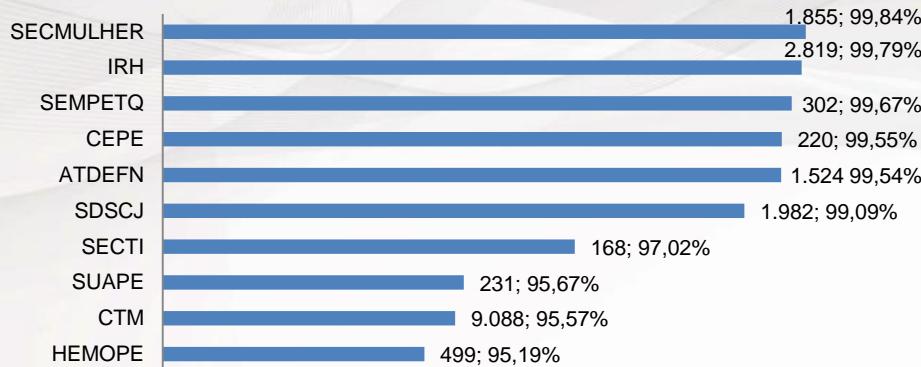


#### Abertas fora do prazo - ano 2016\*\*

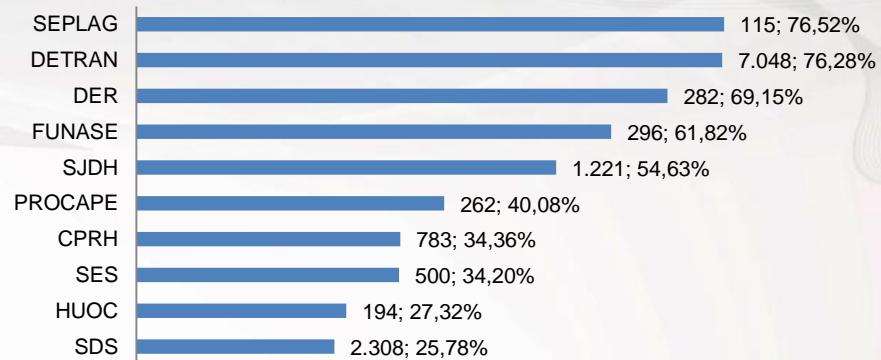


\*\* Nos gráficos acima estão representadas as 10 Ouvidorias com mais demandas sem respostas nos respectivos exercícios

## Top 10 melhor resolutividade\*\*\*



## Top 10 pior resolutividade\*\*\*



Justificativas para a baixa resolutividade de algumas Ouvidorias:

1. SDS - denúncias encaminhadas à correição tramitam em um prazo maior. Recente incorporação do Disque Denúncia;
2. HUOC - apresenta problemas frequentes de conexão com a internet;
3. SES - prazo divergente do estado, pois baseia-se no prazo definido pela Ouvidoria SUS;
4. CPRH - grande número de denúncias de crimes ambientais e dificuldade de apuração pelo quantitativo insuficiente de equipes para fiscalização;
5. PROCAPE - equipe reduzida e, por ser um atendimento de saúde, a demanda é prioritariamente presencial.

\*\*\* Estes gráficos contemplam as Ouvidorias com mais de 100 manifestações cadastradas no exercício de 2016.

## Resolutividade da Rede de Ouvidorias – 2016

Órgãos	Qtd de Manifestações	Conclusão no Prazo	Resolutividade	Órgãos	Qtd de Manifestações	Conclusão no Prazo	Resolutividade	Órgãos	Qtd de Manifestações	Conclusão no Prazo	Resolutividade
SDS	2.308	595	25,78%	CEASA	108	92	85,19%	SECTI	168	163	97,02%
HUOC	194	53	27,32%	ARPE	15.462	13.182	85,25%	SDSCJ	1.982	1.964	99,09%
SES	500	171	34,20%	CISAM	130	112	86,15%	ATDEFN	1.524	1.517	99,54%
CPRH	783	269	34,36%	SEE	9.039	7.962	88,08%	CEPE	220	219	99,55%
PROCAPE	262	105	40,08%	FUNAPE	628	556	88,54%	SEMPETQ	302	301	99,67%
SJDH	1.221	667	54,63%	SETUREL	229	206	89,96%	IRH	2.819	2.813	99,79%
FUNASE	296	183	61,82%	SCGE	74	67	90,54%	SECMULHER	1.855	1.852	99,84%
ADDIPER	94	61	64,89%	UPE	283	259	91,52%	AGEFEPE	3	3	100,00%
DER	282	195	69,15%	SAD	652	599	91,87%	ATI	28	28	100,00%
DETRAN	7.048	5.376	76,28%	CONDEPE	16	15	93,75%	COPERGÁS	35	35	100,00%
SEPLAG	115	88	76,52%	PERPART	101	95	94,06%	PGE	33	33	100,00%
IPEM	81	63	77,78%	SDEC	60	57	95,00%	PORTO DO RECIFE	15	15	100,00%
JUCEPE	743	582	78,73%	OGE	2.108	2.004	95,07%	SETRA	5	5	100,00%
IPA	84	68	80,95%	HEMOPE	499	475	95,19%	REDE DE OUVIDORIAS	66.885	56.332	84,22%
SARA	38	31	81,58%	CTM	9.088	8.685	95,57%				
COMPESA	5.516	4.616	83,68%	SUAPE	231	221	95,57%				



Até 74,99%

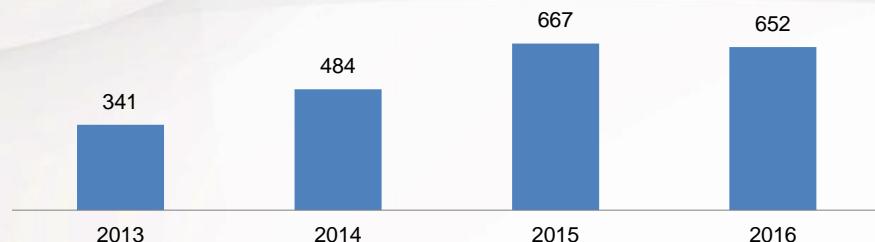


Entre 75 e 84,99%

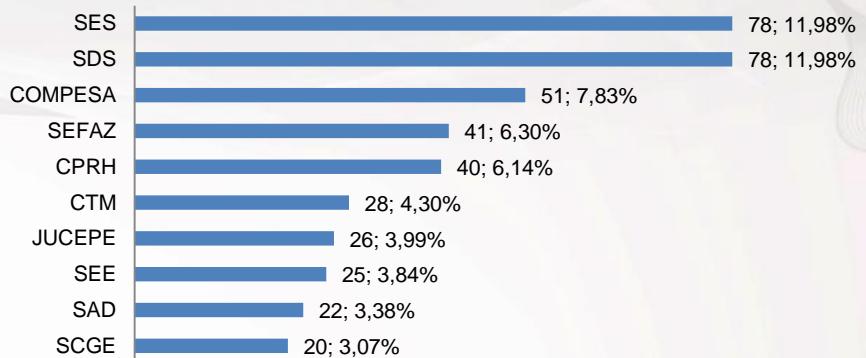


A partir de 85%

## Total de pedidos de acesso à informação (PAI) por ano



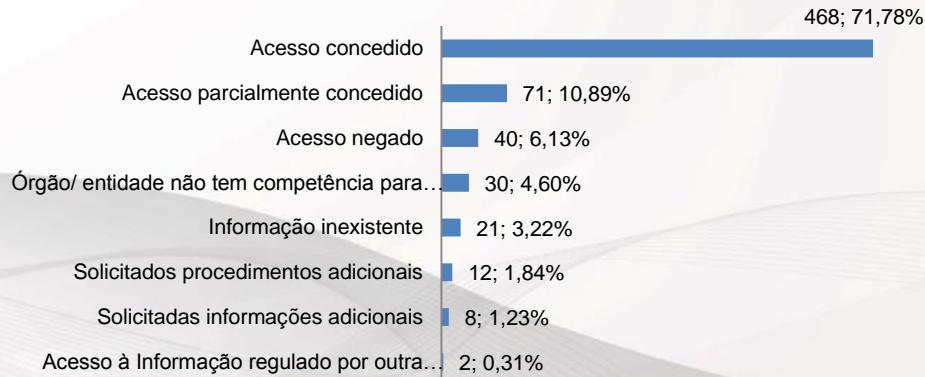
## Top 10 PAI's em 2016



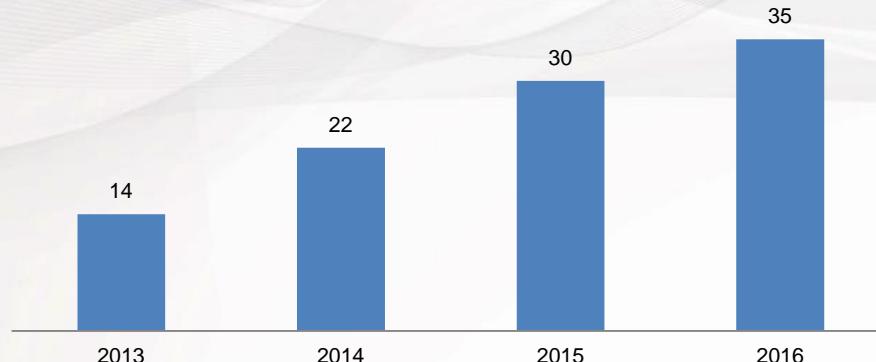
## Resolutividade dos PAI's em 2016



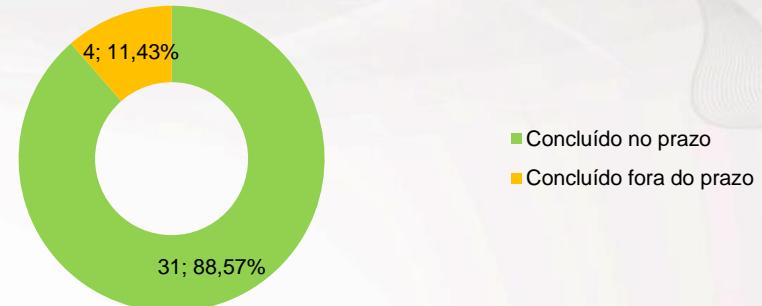
## Tipo de resposta



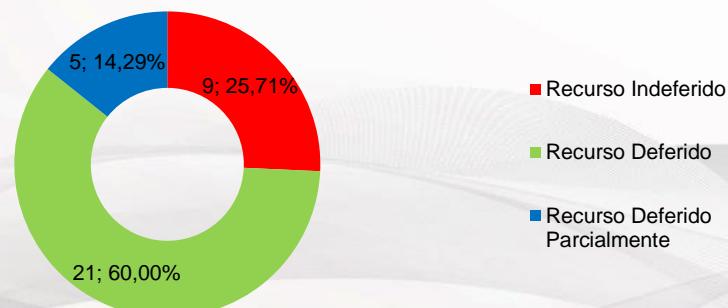
## Total de recursos por ano



## Resolutividade dos recursos



## Tipo de decisão



## Fonte de dados:

1. Sistemas: G-Con e Qlikview (data da extração: 05/10/2016);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração: 10/10/2016).