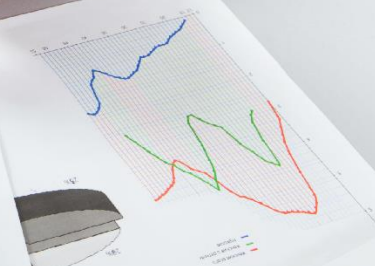


Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Dezembro 2016
Diretoria de Ouvidoria e Controle Social

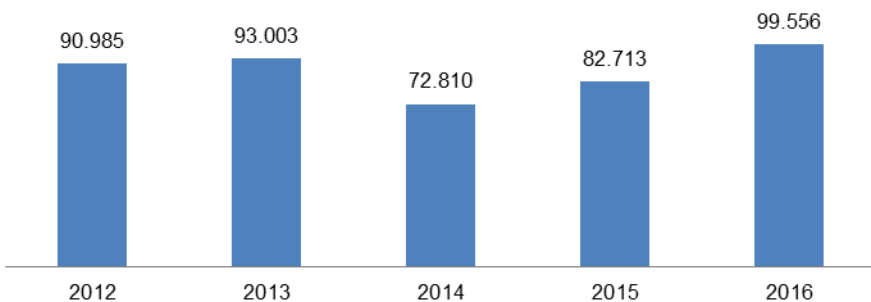


SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO

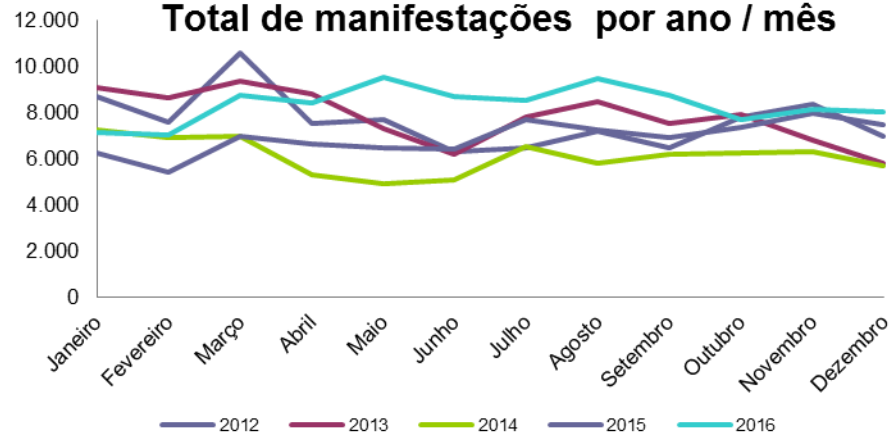


GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco
JUNTOS, FAZEMOS MAIS.

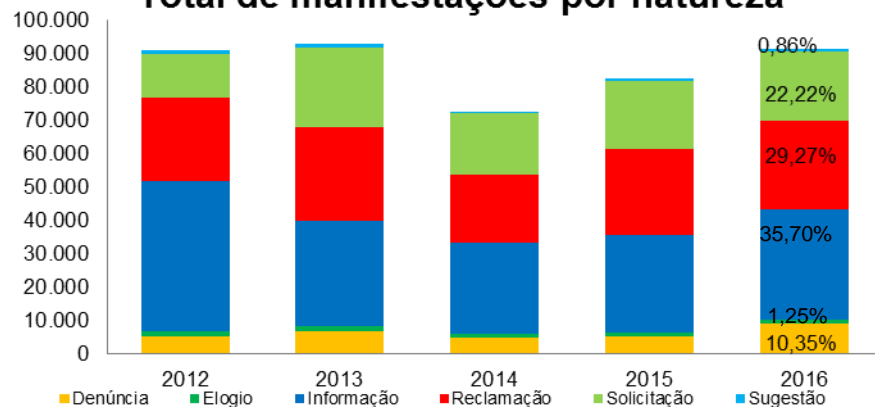
Total de manifestações por ano



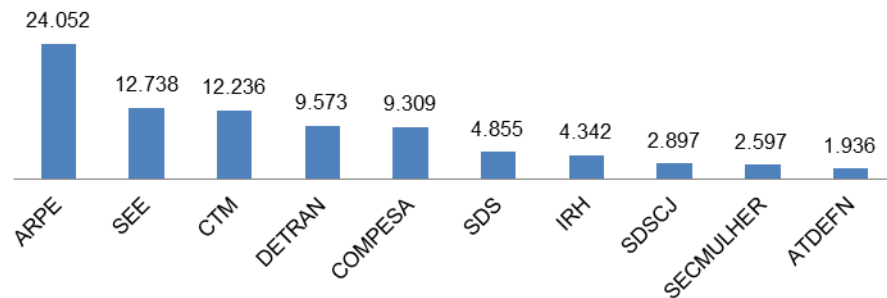
Total de manifestações por ano / mês



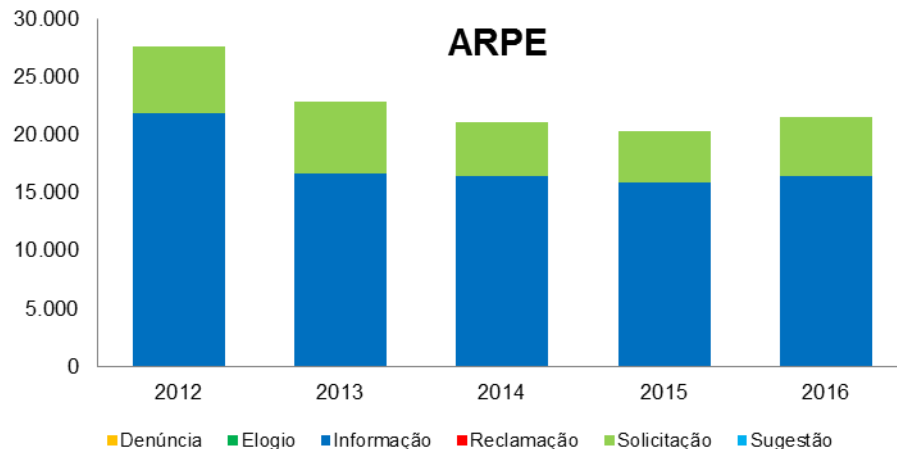
Total de manifestações por natureza



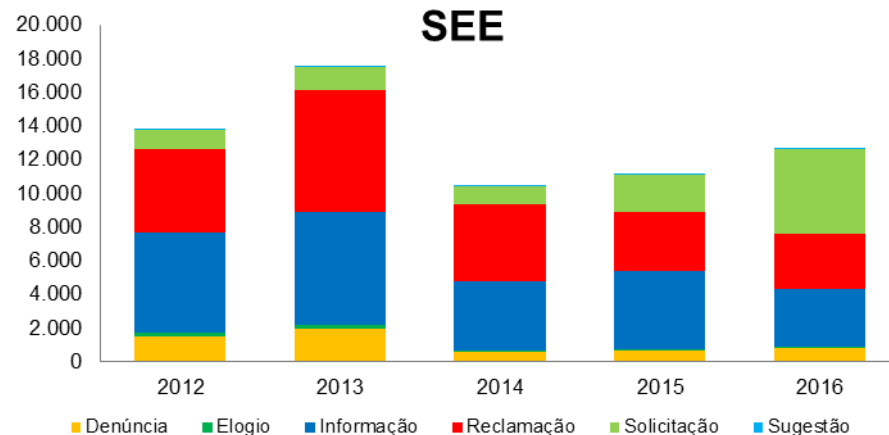
Top 10 - quantidade de manifestações em 2016



Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

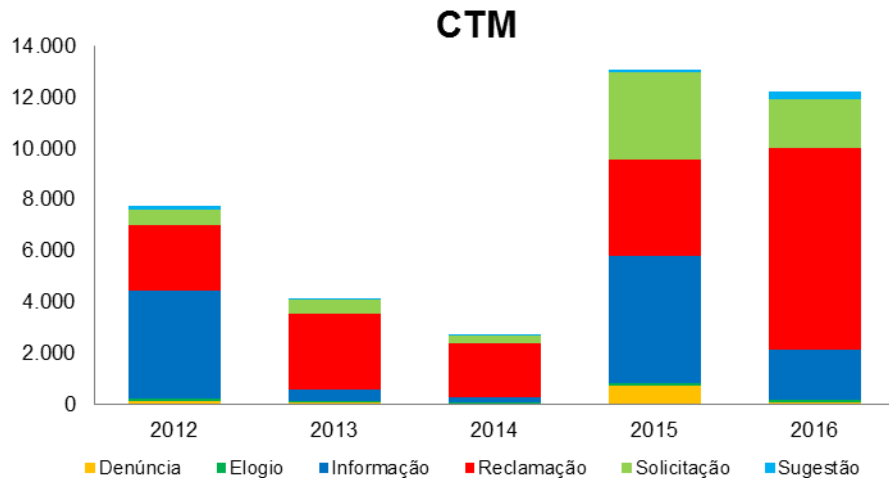


Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Ao todo foram cadastradas 24.052 manifestações, neste período, sendo 15.407 relativas ao serviço de Call Center, que representa 64% das manifestações da Arpe. Esta Ouvidoria recebe manifestações relativas aos serviços delegados pelo Estado, principalmente os relativos à Compesa.

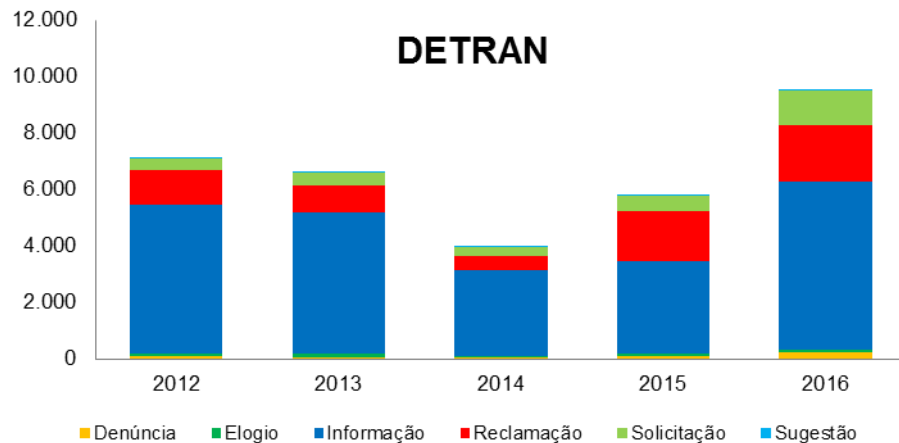


A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é solicitação, representando aproximadamente 40% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a informação com aproximadamente 27% do total. Nessa natureza, a área mais demandada refere-se a ensino com 94% dos registros das solicitações. O assunto ensino representa 37% do total de manifestações. Dentro de ensino, o SIEPE representa 74% do assunto ensino.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

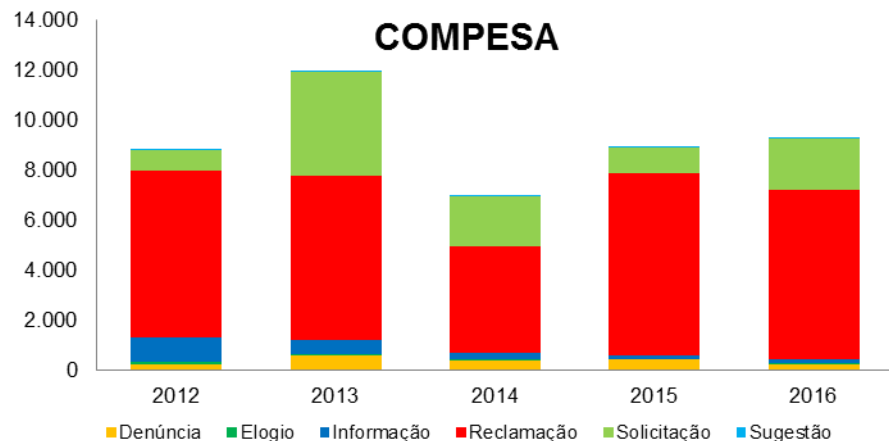


Na Ouvidoria do CTM 64% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação. Sendo as áreas mais demandadas: Divisão de Atendimento ao Cidadão (DCAC) com 26% e Gerência de Fiscalização (GFIS) com 18%. Na DCAC, os assuntos mais citados são: Má Conduta/Falta de Urbanidade e na GFIZ: Descumprimento do Quadro de horário. A área Divisão de Atendimento representa 38% do total de reclamações, sendo 26% sobre a área Gerência de Fiscalização (GFIS).

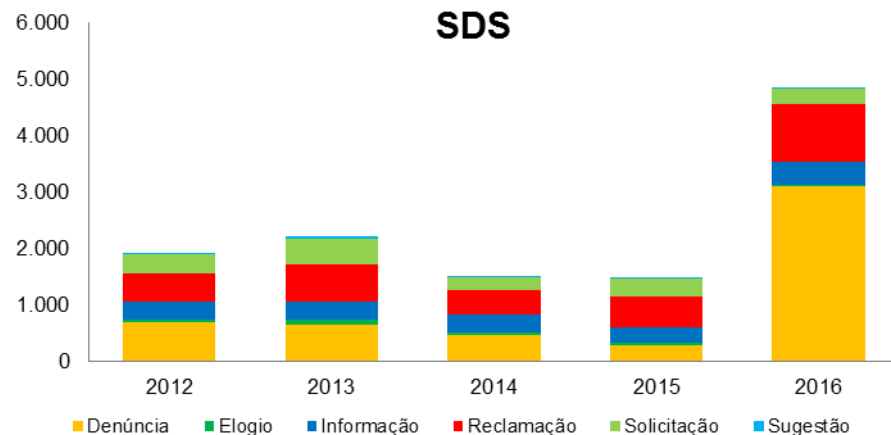


Na Ouvidoria do DETRAN a natureza informação prevalece com 62% do total de manifestações, seguida de reclamação que concentra 21% do total.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



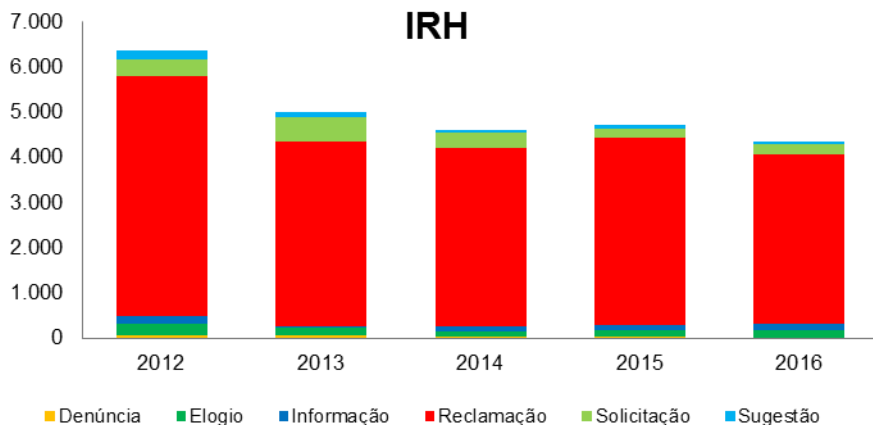
Na Ouvidoria da Compesa, das 9.309 manifestações cadastradas, 73% referem-se à natureza reclamação. A área mais demandada é a Operacional com 74% do total.



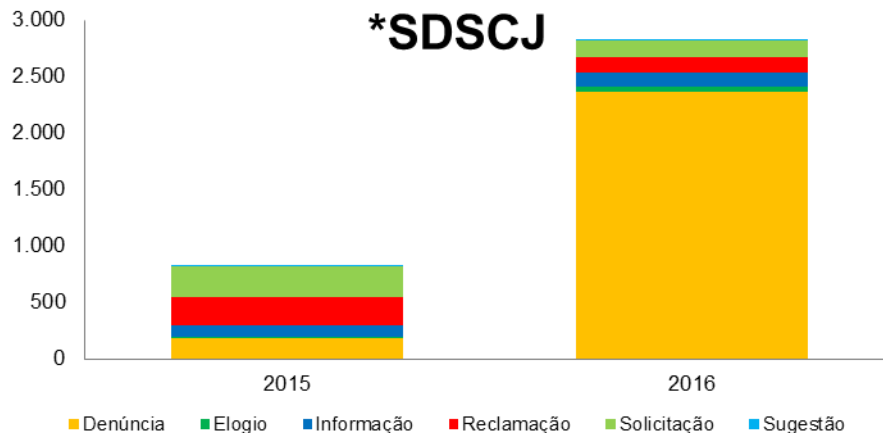
A Ouvidoria da SDS concentra 64% das suas manifestações cadastradas como denúncia. Esse percentual impacta diretamente na baixa resolutividade das manifestações da Ouvidoria. A área do Disque Denúncia abarca 52% seguida das áreas Polícia Militar com 14% e Disque 100 com 8%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

IRH



***SDSCJ**



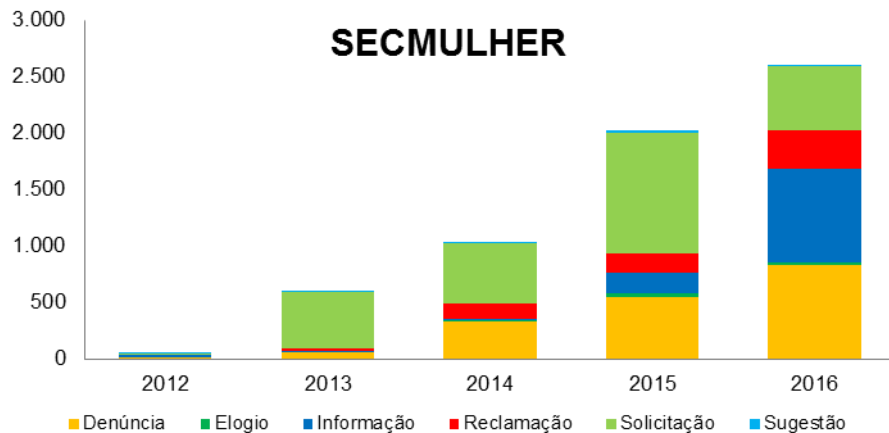
86% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, sendo distribuídas nas áreas SASSEPE (74 %), HSE (20 %) e IRH (6%).

A Ouvidoria concentra 82% 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.

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

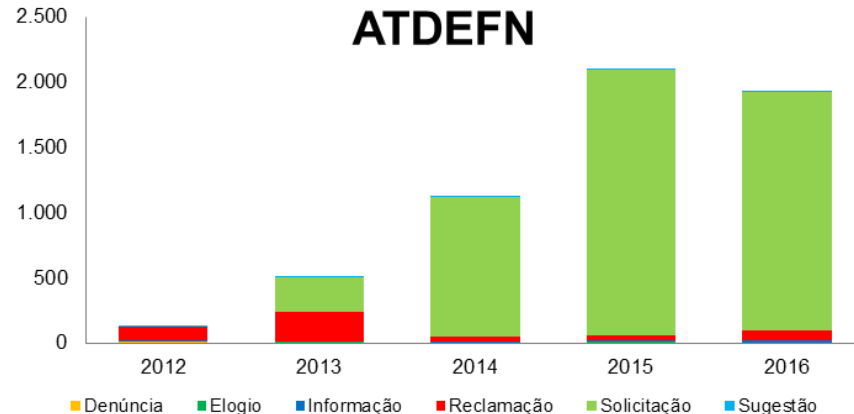
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

SECMULHER



As naturezas mais demandadas na Ouvidoria da Secretaria da Mulher são da natureza informação, com 32%, seguido de denúncia, com 32% e solicitação com 22%.

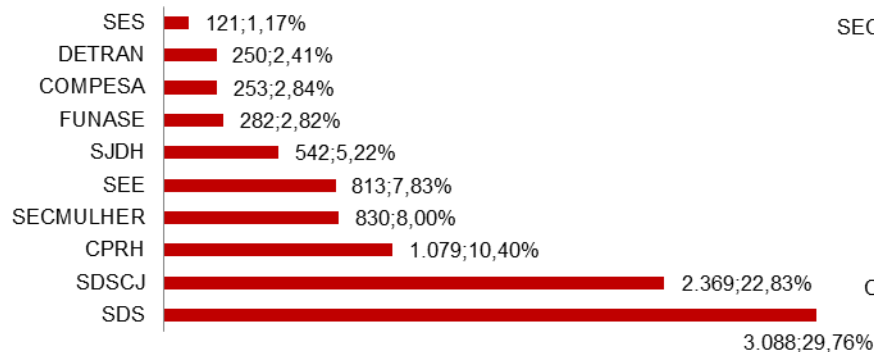
ATDEFN



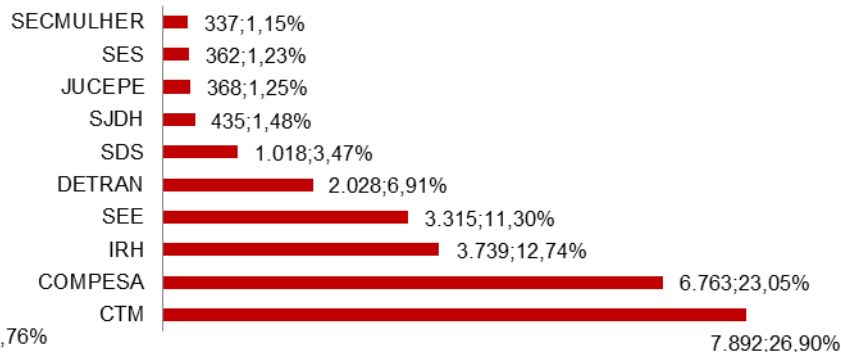
95% das manifestações cadastradas na Ouvidoria da ATDEFN são da natureza solicitação. Sendo as áreas mais demandadas: Comunicação e Recursos Humanos.

Top 10 – Quantidade de Manifestações por Natureza

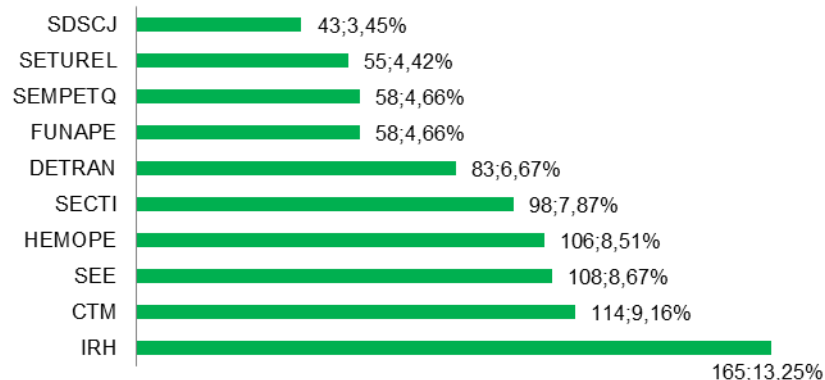
Denúncias



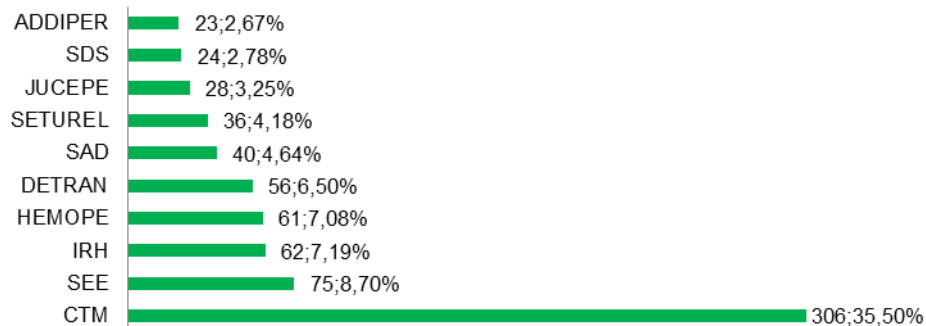
Reclamações



Elogios

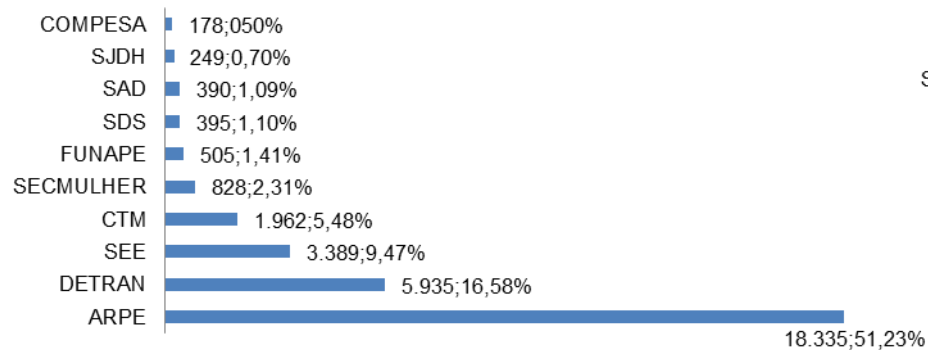


Sugestões

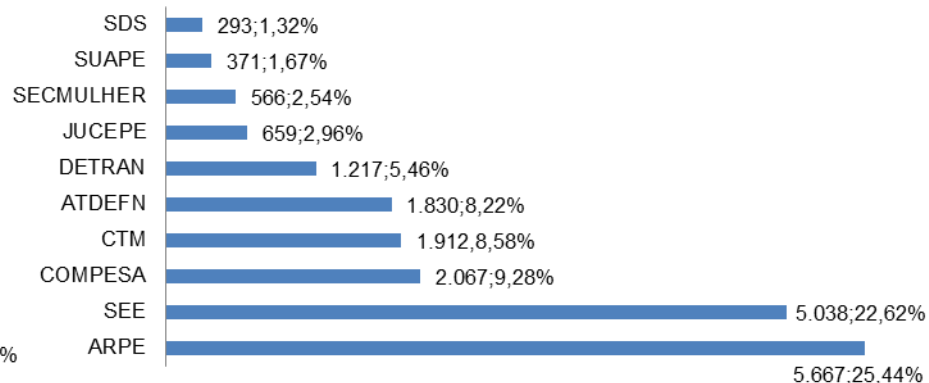


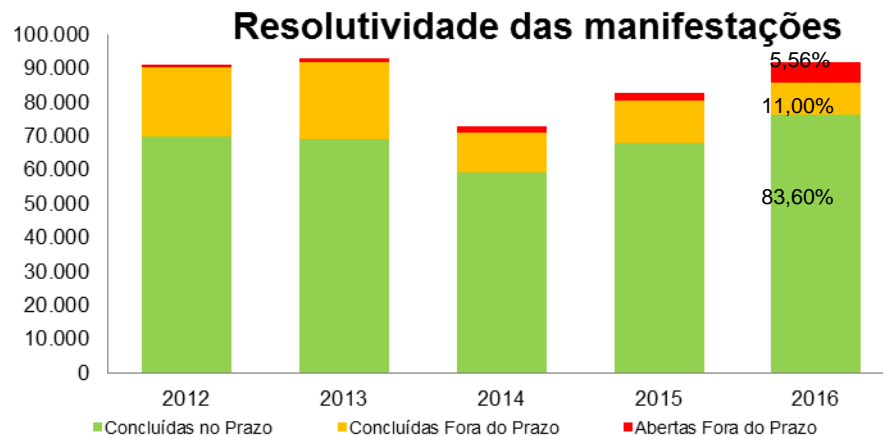
Top 10 – Quantidade de Manifestações por Natureza

Informações



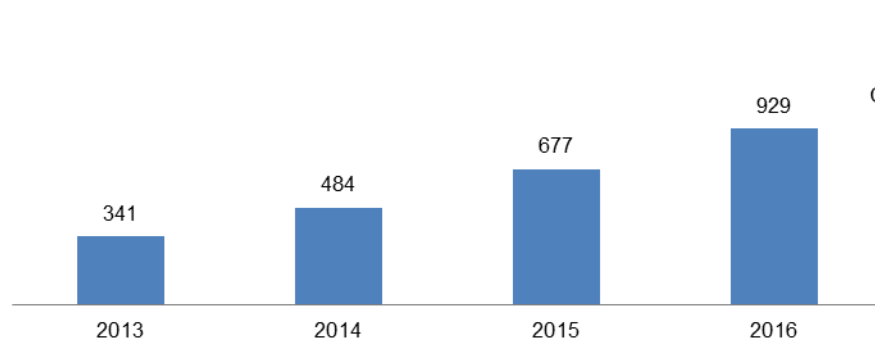
Solicitações



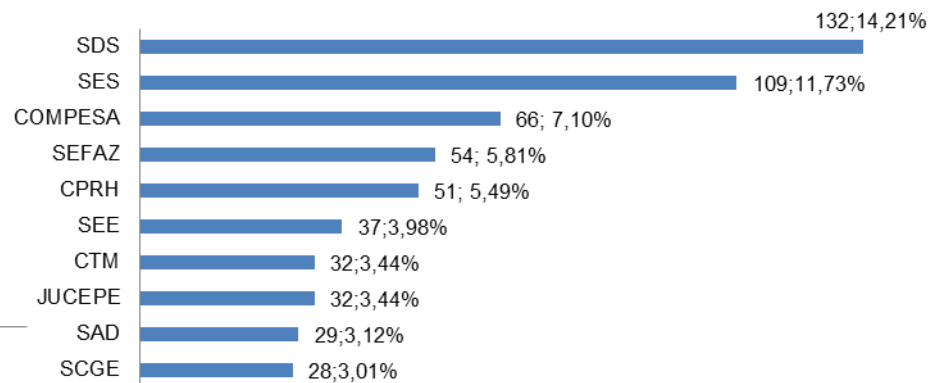


*** Nos gráficos acima estão representadas as 10 Ouvidorias com mais demandas sem respostas nos respectivos exercícios.

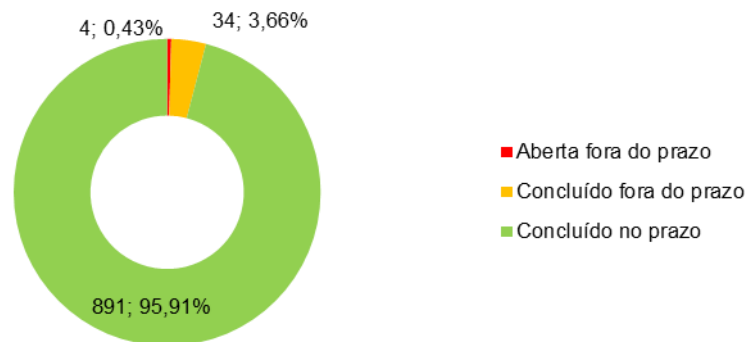
Total de pedidos de acesso à informação (PAI) por ano



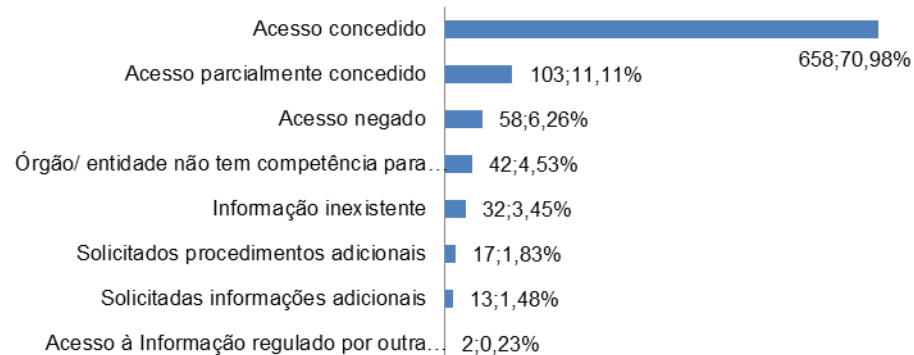
Top 10 PAI's 2016



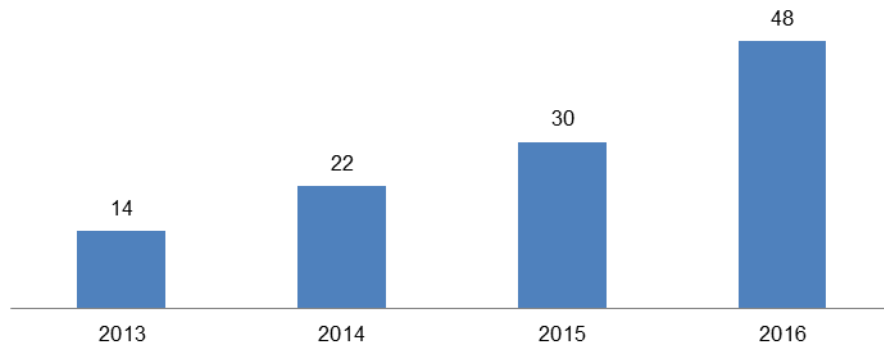
Resolutividade dos PAI's em 2016



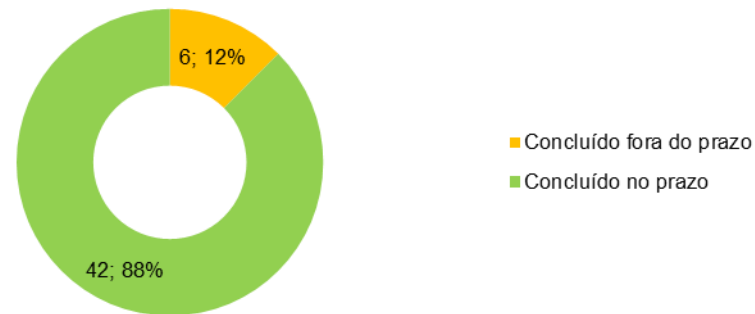
Tipo de resposta



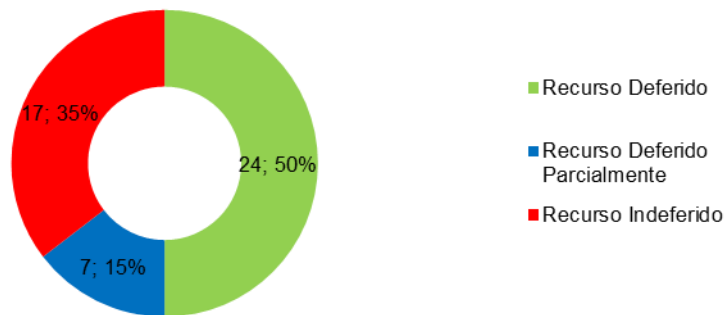
Total de recursos por ano



Resolutividade recursos



Tipo de decisão



Fonte de dados:

1. Sistemas: *G-Con* e *Qlikview* (data da extração: 02 e 06/02/2017);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração: 02 e 06/02/2017).

SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

JUNTOS, FAZEMOS MAIS.