

Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Dezembro 2018

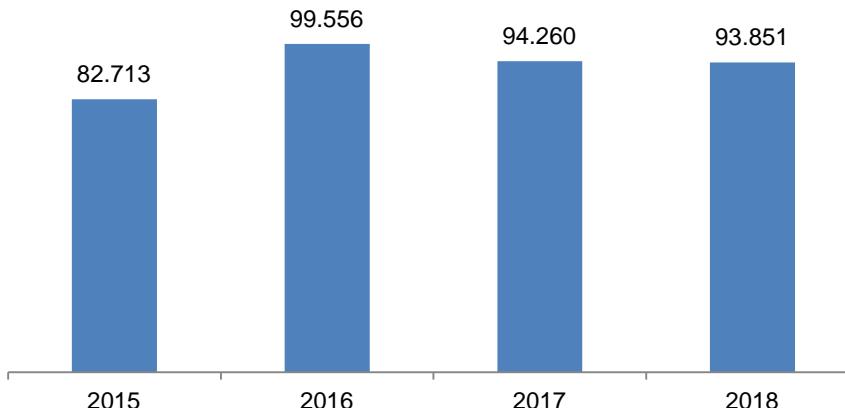
Diretoria de Ouvidoria-Geral do Estado



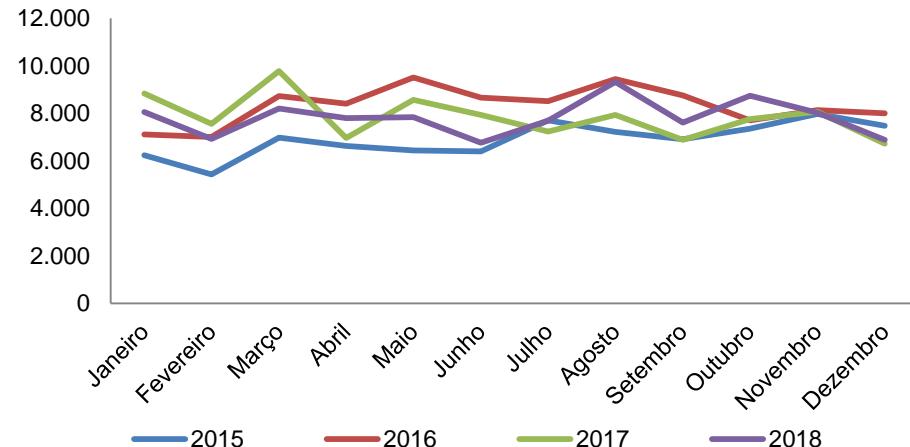
SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



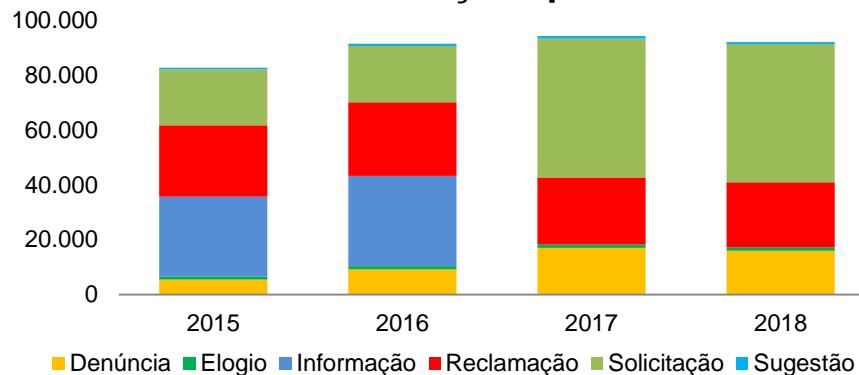
Total de manifestações por ano



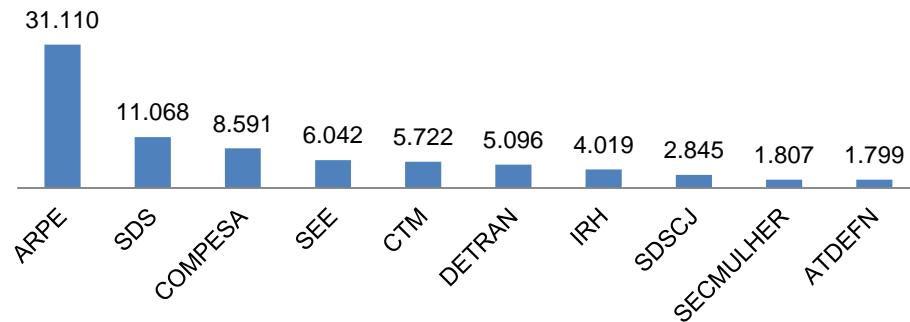
Total de manifestações por ano / mês



Total de manifestações por natureza



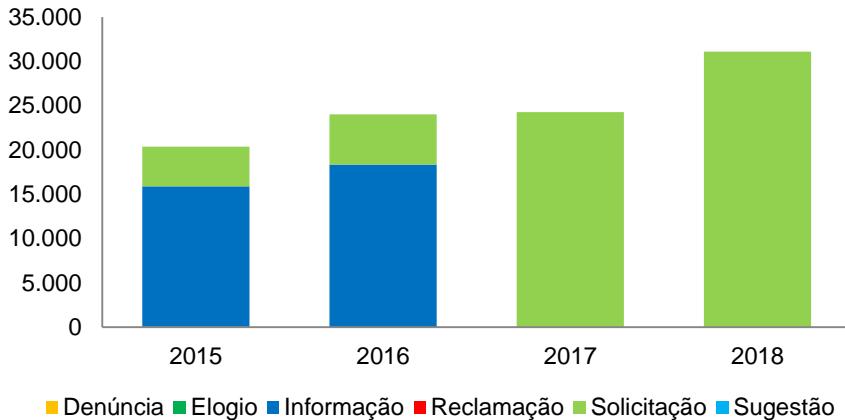
Top 10 - Quantidade de manifestações em 2018



* 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)

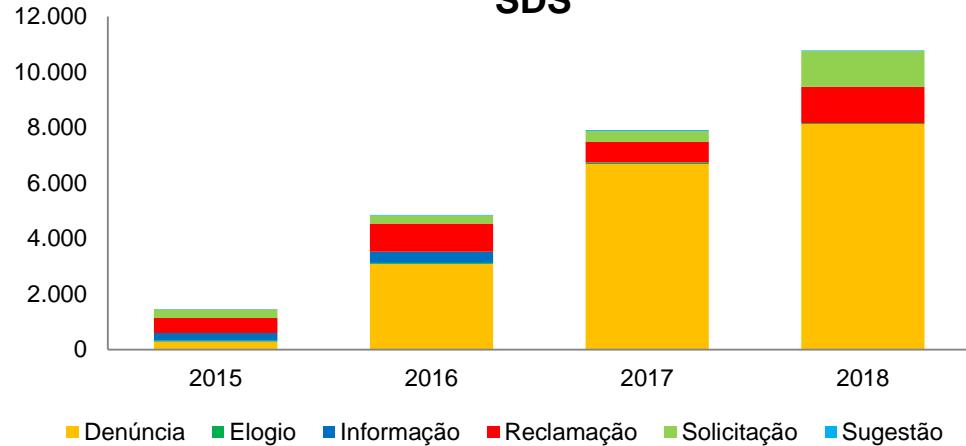
ARPE



■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 31.110 manifestações até dezembro de 2018, prevalecendo a natureza solicitação com 99,86% das demandas. Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Neste período, foram registradas 84% das manifestações relativas ao serviço supracitado. Esta Ouvidoria recebe manifestações relativas aos serviços delegados pelo Estado, principalmente os relacionados à Compesa, o que justifica 14% das manifestações pertinentes à área assunto Água, seguidas de Esgoto com 1%.

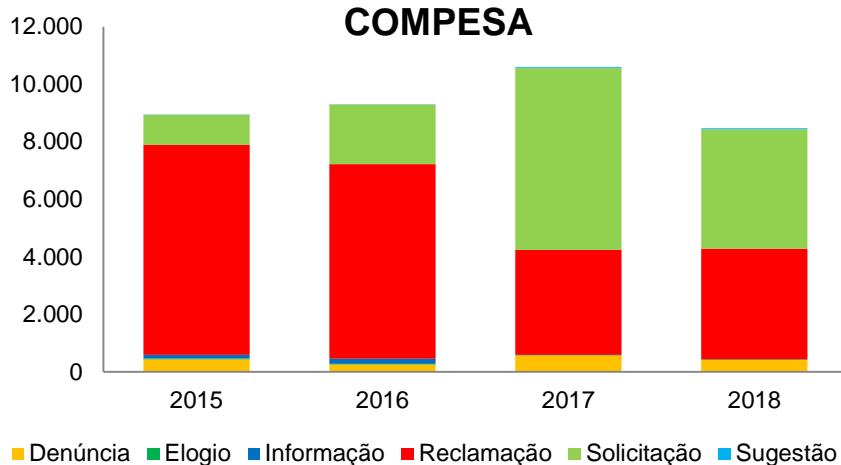
SDS



■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

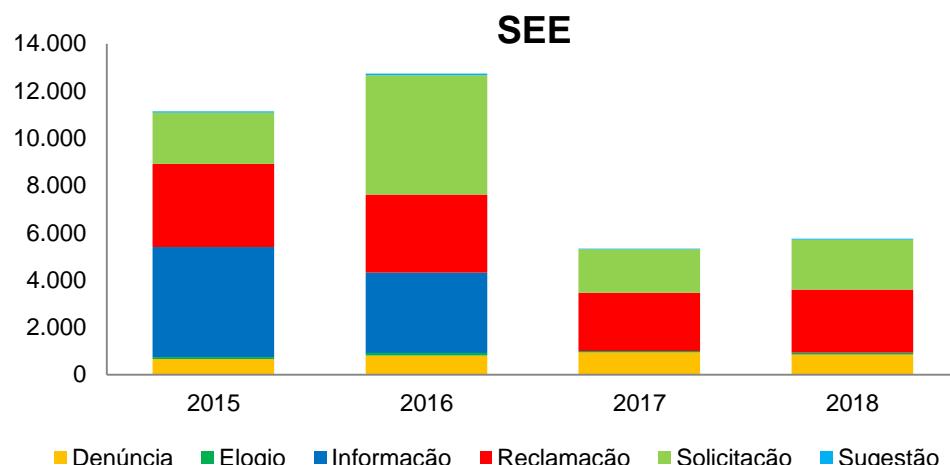
Na Ouvidoria da SDS foram registradas 11.068 manifestações até dezembro de 2018. Destas, 73% foram cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abrange 59%, seguida das áreas Disque 100 com 16% e Instituto Tavares Buril com 12%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

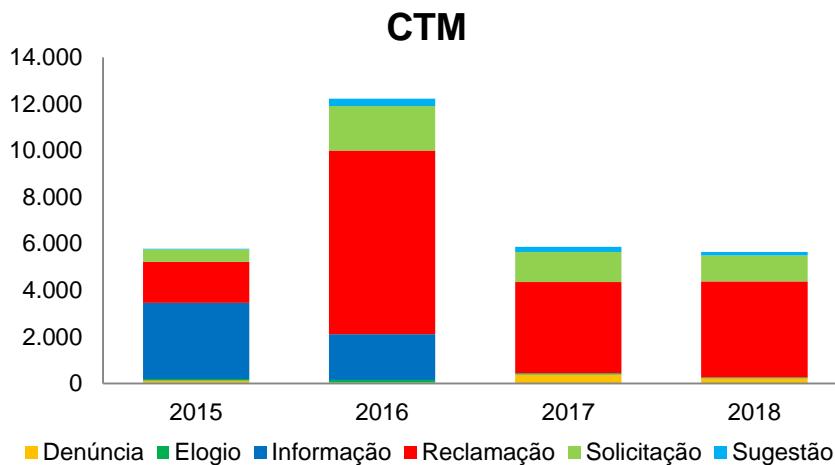
Na Ouvidoria da Compesa, das 8.591 manifestações cadastradas, 48% referem-se à natureza solicitação, seguida de reclamação com 45%. A área assunto mais demandada é a Operacional com 76%, seguida da Comercial com 19%. Os assuntos mais solicitados são Verificação de Falta de Água na Rua com 29%, Falta de Água com 14% e Instalação do Ramal de Água com 6%.



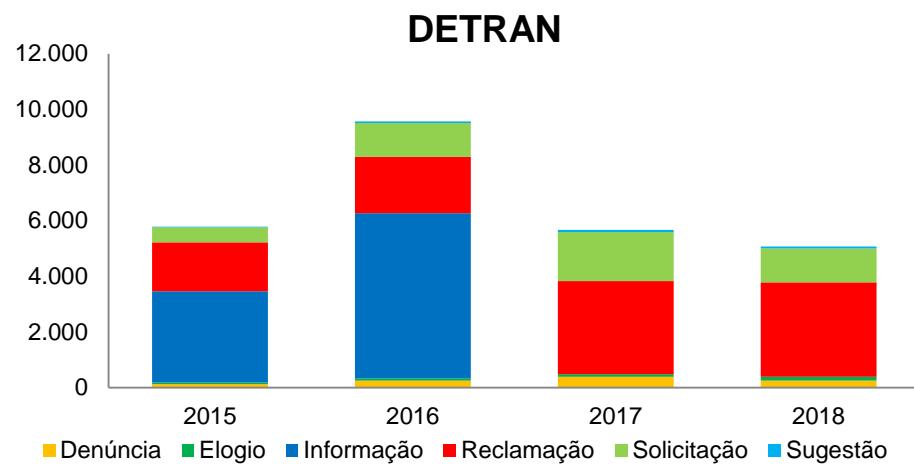
■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando 44% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com 35% do total, seguida de denúncia com 14%. As áreas mais demandadas são Serviços com 25% do total, seguidas de Gerencial com 23% e Recursos Humanos com 14%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

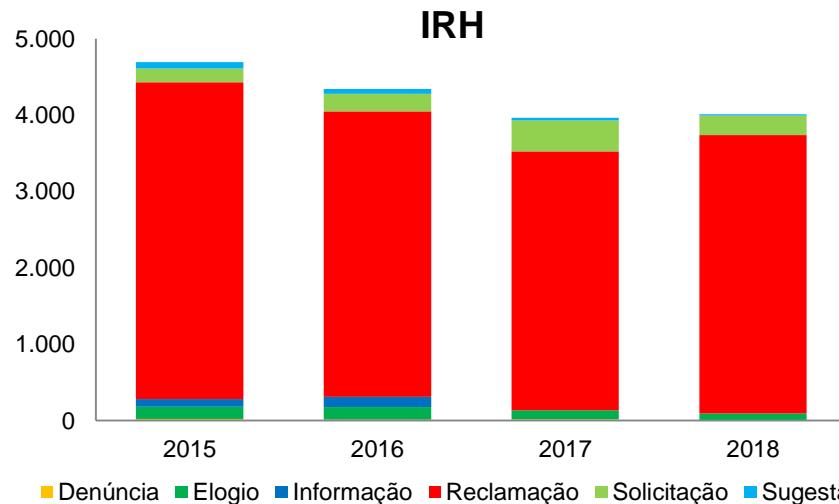


Na Ouvidoria do CTM, 72% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, seguida de solicitação com 19%. As áreas mais demandadas são: Divisão de Atendimento ao Cidadão com 22% e Ouvidoria com 15%. Os assuntos mais recorrentes são: Falta de Informação com 12%, Descumprimento do Quadro de Horários e Queima de Parada, ambos com 8%.

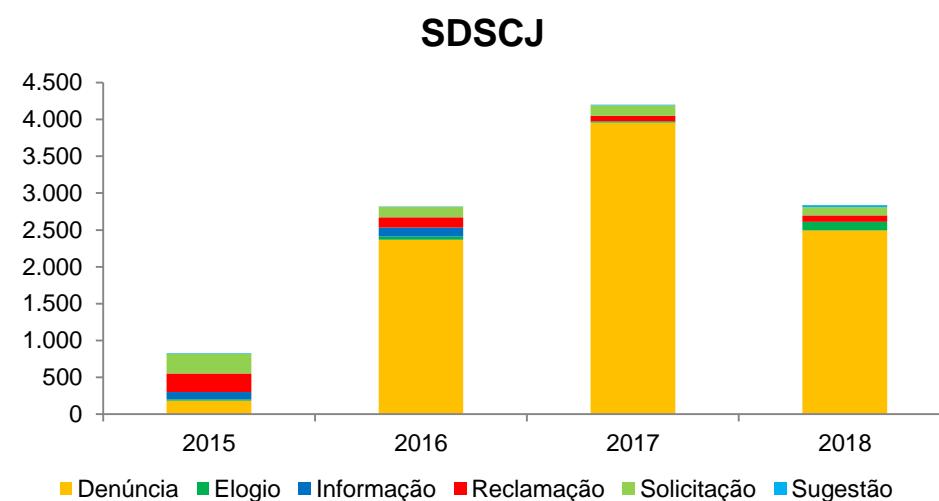


Na Ouvidoria do DETRAN, a natureza reclamação prevalece em 66% do total de manifestações, seguida de solicitação que aparece com 24% do total. As áreas mais demandadas são Gerência de Habilitação e Gerência de Atendimento, ambas com 24%, e Ouvidoria com 15%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

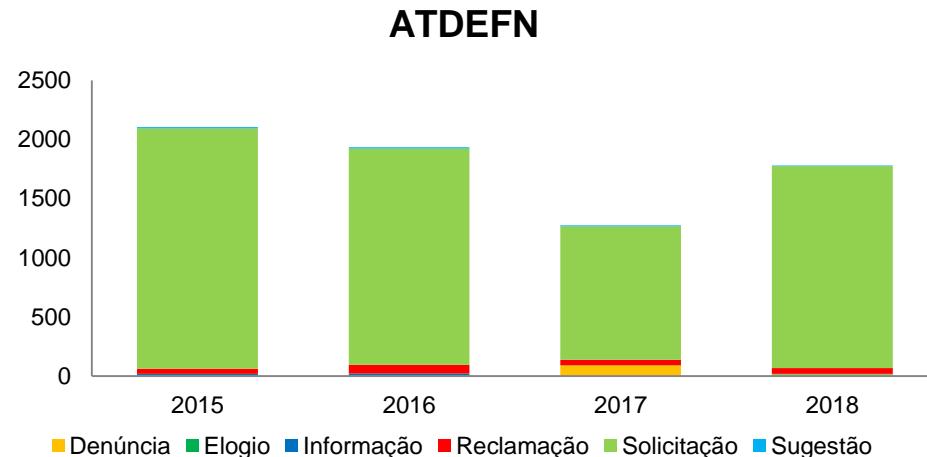
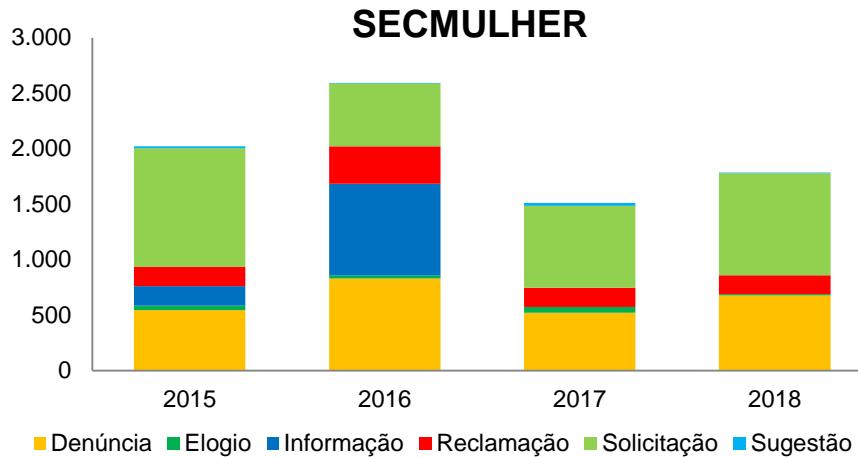


91% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, seguidas de solicitações com 6%, sendo as áreas assunto mais demandadas: SASSEPE com 83%, HSE com 15% e IRH com 2%.



Esta Ouvidoria concentra 88% das manifestações cadastradas como denúncias. Grande parte destas manifestações é proveniente do Disque Direitos Humanos e de competência dos municípios.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

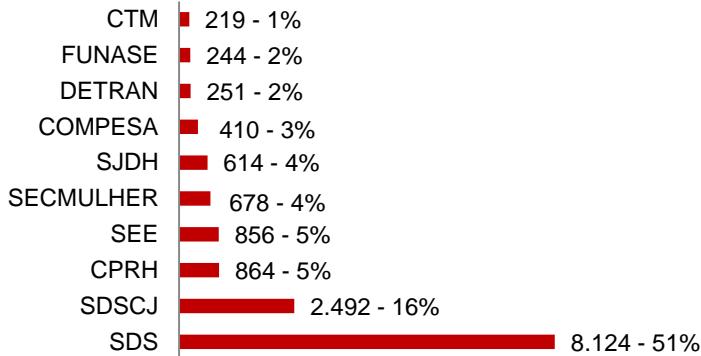


51% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de denúncias que equivalem a 38% desse total. As áreas mais demandadas são: Política de Valorização do Trabalho e do Empreendedorismo das Mulheres com 40%, Política de Enfrentamento da Violência de Gênero e Ações de Apoio à Saúde com 25% e Rede de Serviços (especializada e não especializada) com 15%.

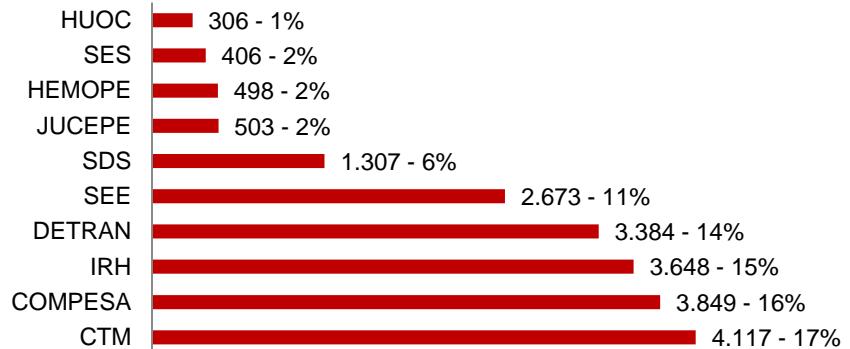
95% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de reclamações com 3%. As áreas assunto mais demandadas são: Informática com 45%, Comunicação com 35% e Ecoturismo e Meio ambiente com 5%.

Top 10 – 2018 – Quantidade de Manifestações por Natureza

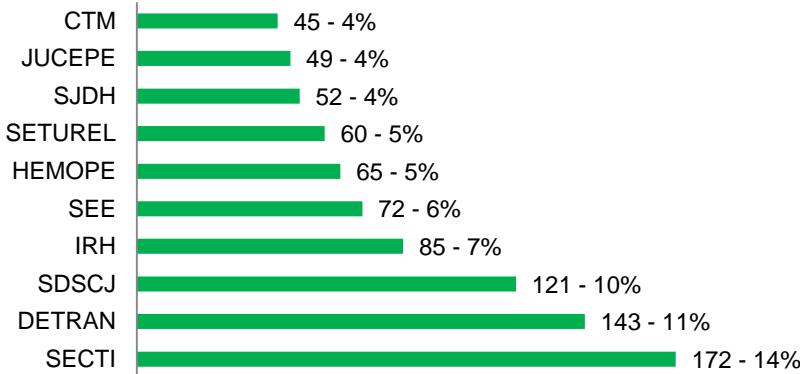
Denúncias



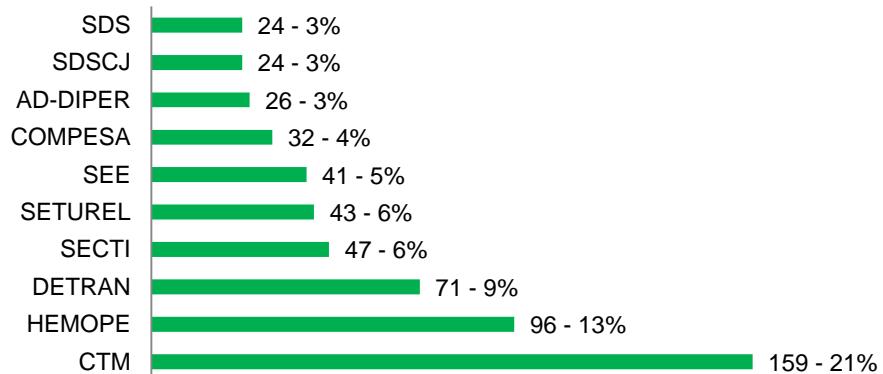
Reclamações



Elogios



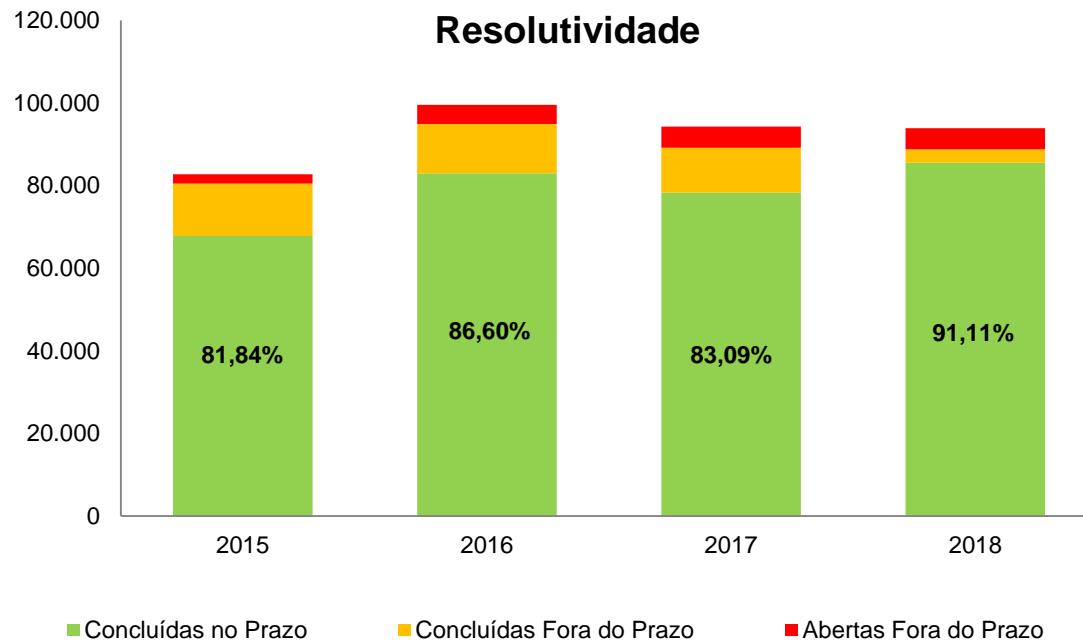
Sugestões



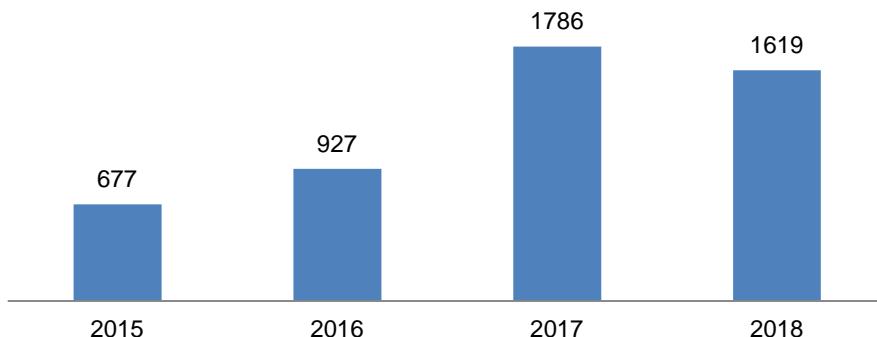
Top 10 – 2018 – Quantidade de Manifestações por Natureza

Solicitações

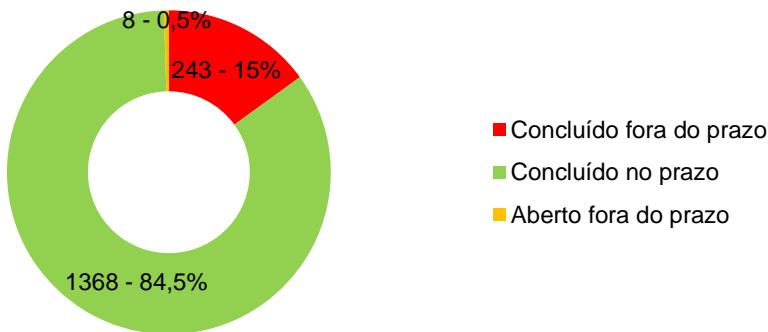




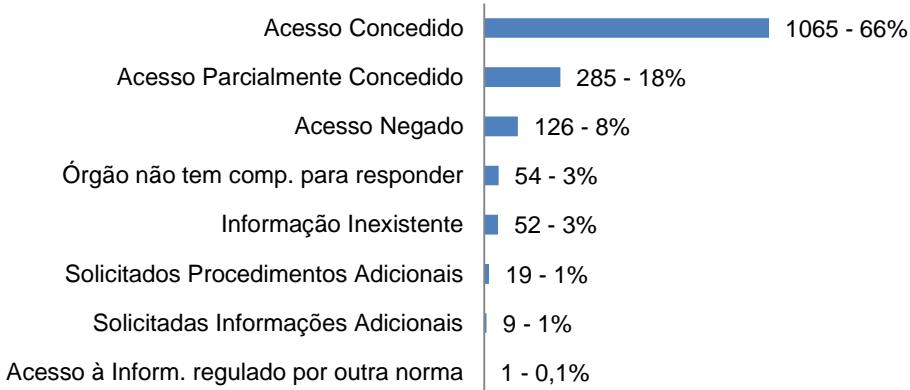
Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI's)



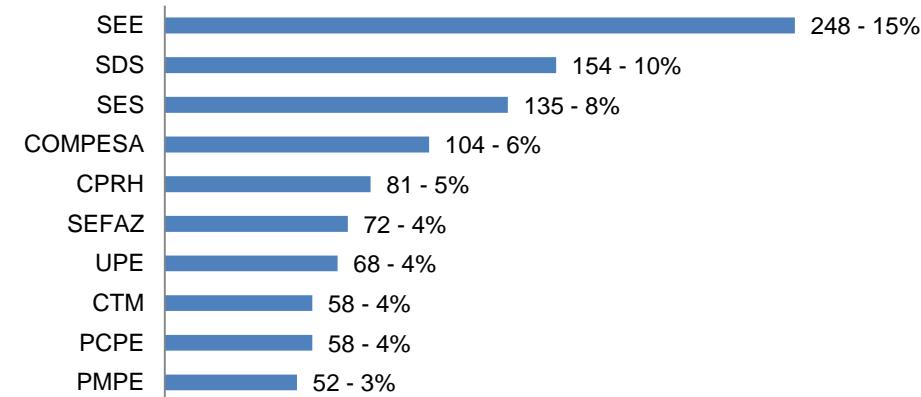
Resolutividade PAI's



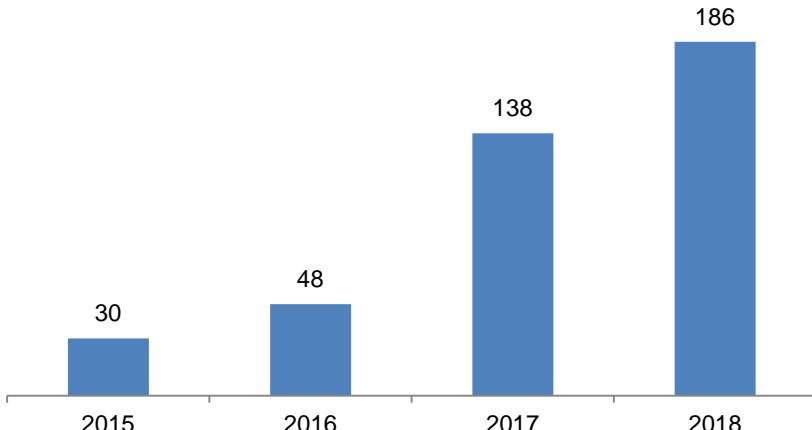
Tipo de Resposta



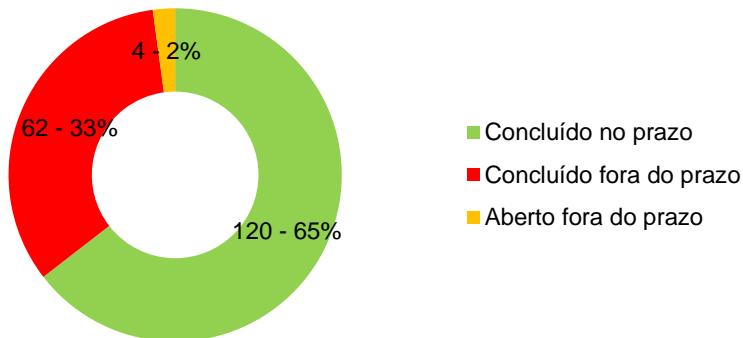
Top 10 - PAI's 2018



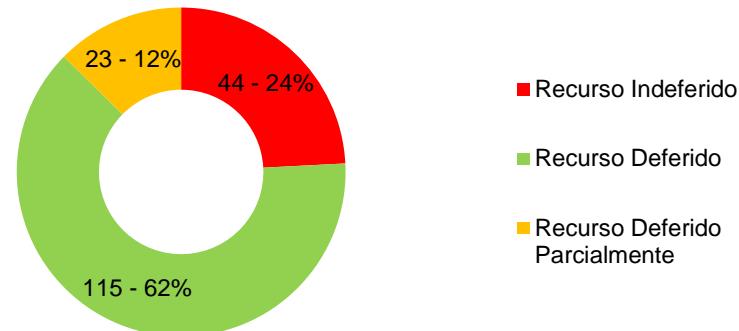
Total de Recursos por ano



Resolutividade dos Recursos 2018



Tipo de Resposta



* Na data da extração dos dados existiam 04 recursos pendentes de resposta, totalizando 2% do total.

Fonte de dados:

1. Sistemas: *G-Con* e *Qlikview* (data da extração: 04 e 05/02/2019);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração: 13/02/2019).