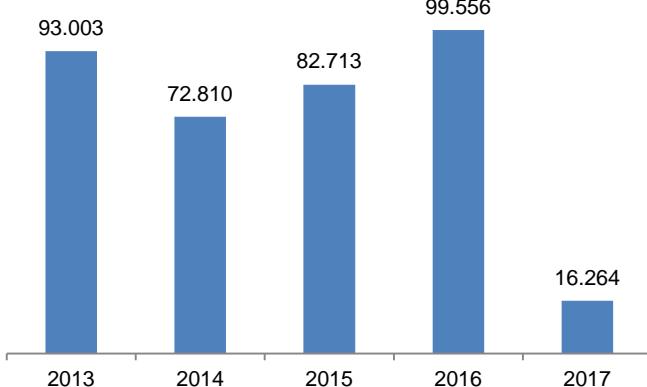


Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

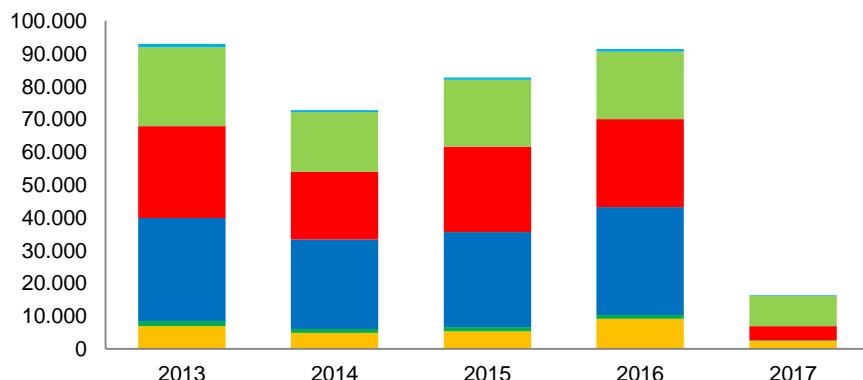
Fevereiro 2017
Diretoria de Ouvidoria e Controle Social



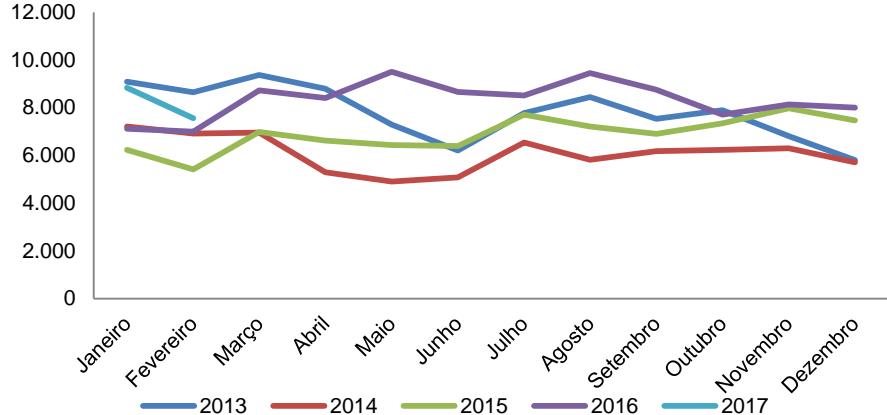
Total de manifestações por ano



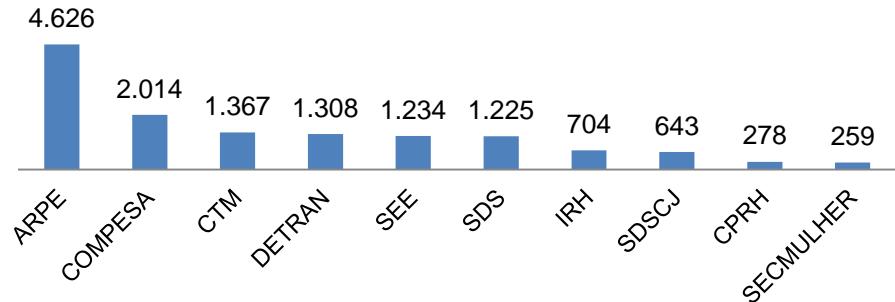
*Total de manifestações por natureza



Total de manifestações por ano/mês



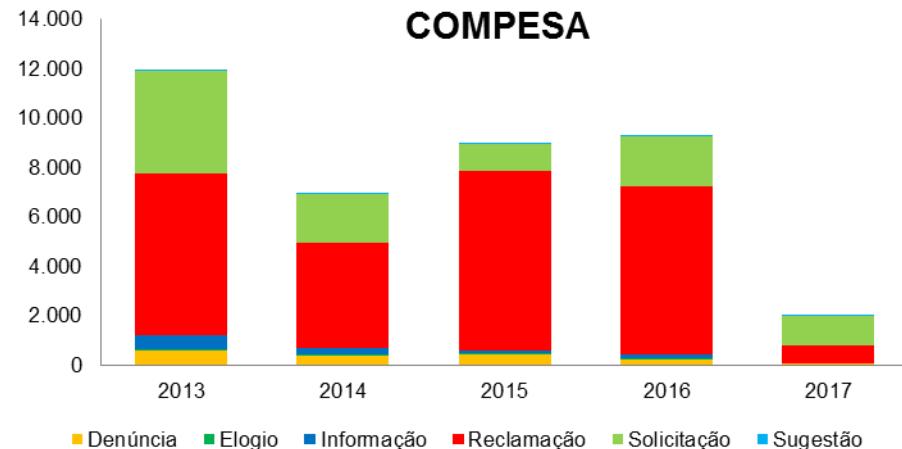
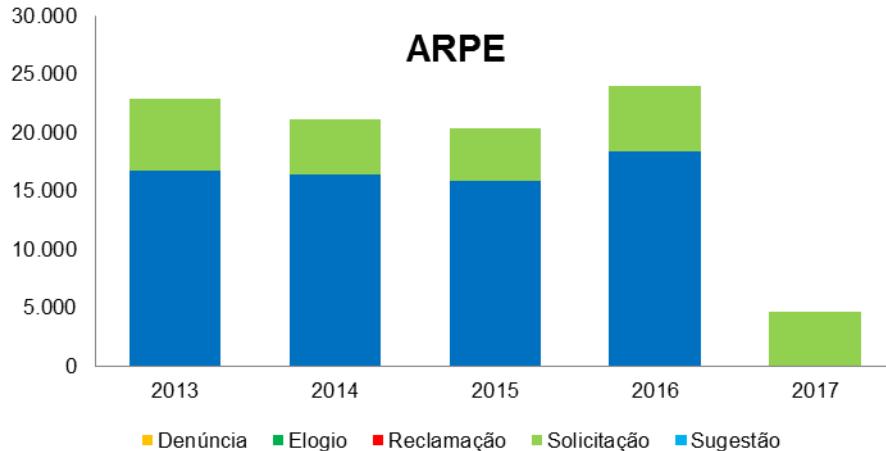
Top 10 - Quantidade de manifestações em 2017



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

* 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.

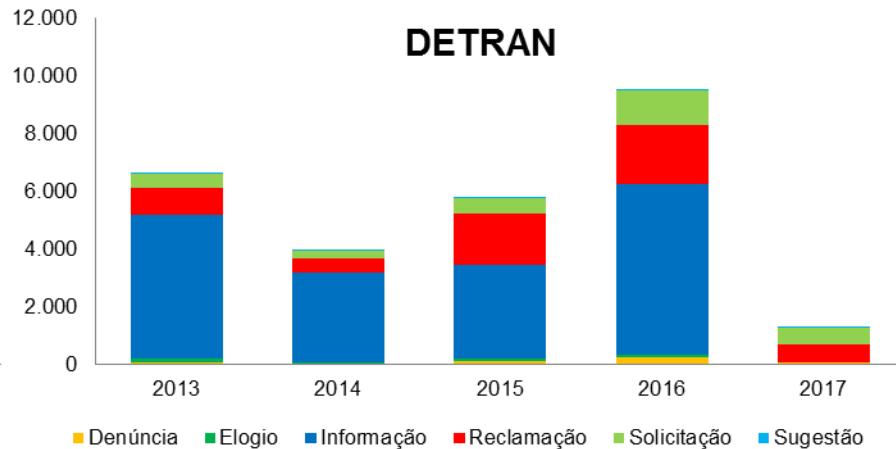
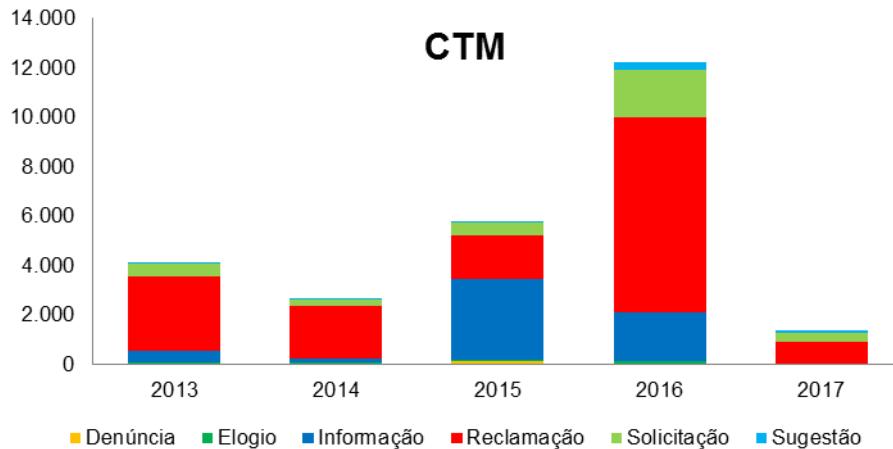
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Ao todo foram cadastradas 4.626 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 2.014 manifestações cadastradas, 56% referem-se à natureza solicitação, seguindo de reclamação com 43%. A área mais demandada é a Operacional com 74% do total, sendo a falta de água e o vazamento responsáveis por 55% das demandas desta Ouvidoria.

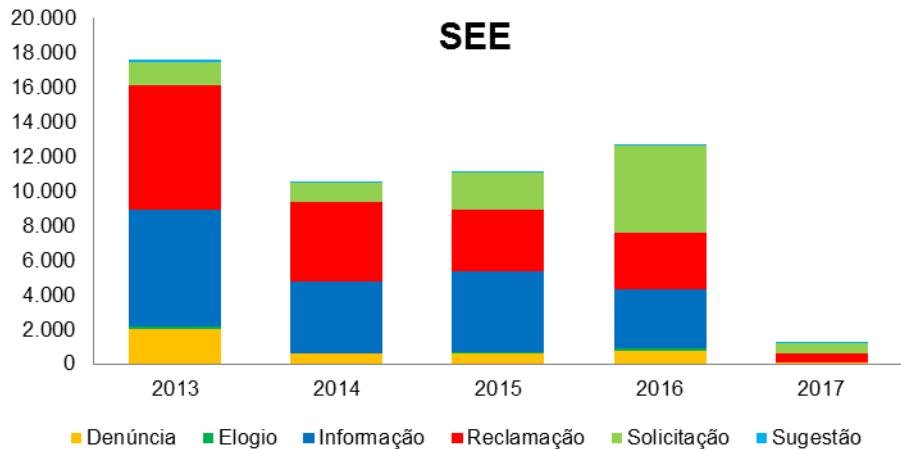
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



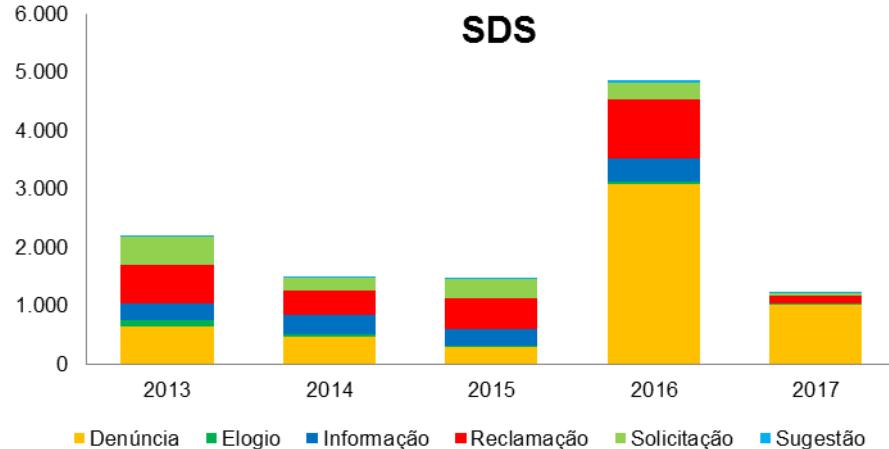
Na Ouvidoria do CTM 65% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação. Sendo as áreas mais demandadas: Divisão de Atendimento ao Cidadão (DCAC) com 26% e Urbana com 16%. Na DCAC, os assuntos mais citados são: Má Conduta/Falta de Urbanidade (38%) e na Urbana: VEM com 67%. Na área Divisão de Atendimento representa 94% são reclamações.

Na Ouvidoria do DETRAN a natureza reclamação prevalece com 47% do total de manifestações, seguida de solicitação que concentra 46% do total. A Gerência de Habilitação (DOH) é a mais demandada com 26%, seguida da Gerência de Atendimento com 26%. Na Gerência de Habilitação 52% das reclamações são sobre o assunto CNH.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

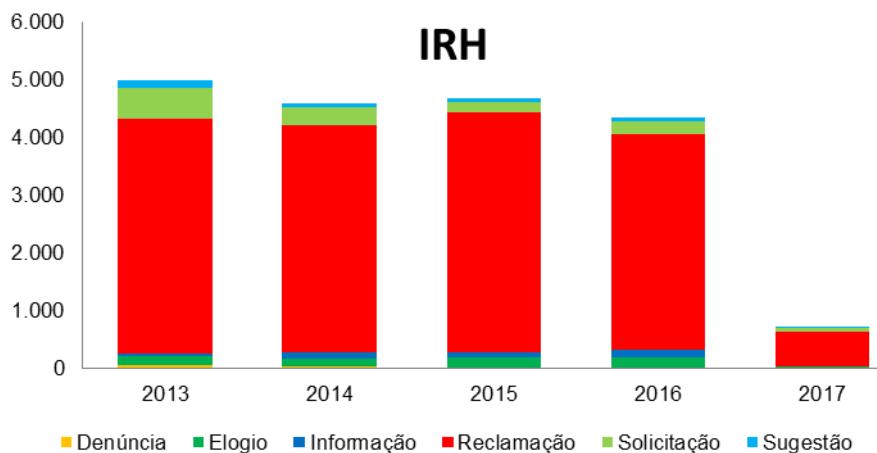


A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é solicitação, representando aproximadamente 47% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a reclamação com aproximadamente 43% do total. Nessa natureza, a área mais demandada refere-se a serviços com 32% dos registros das solicitações.

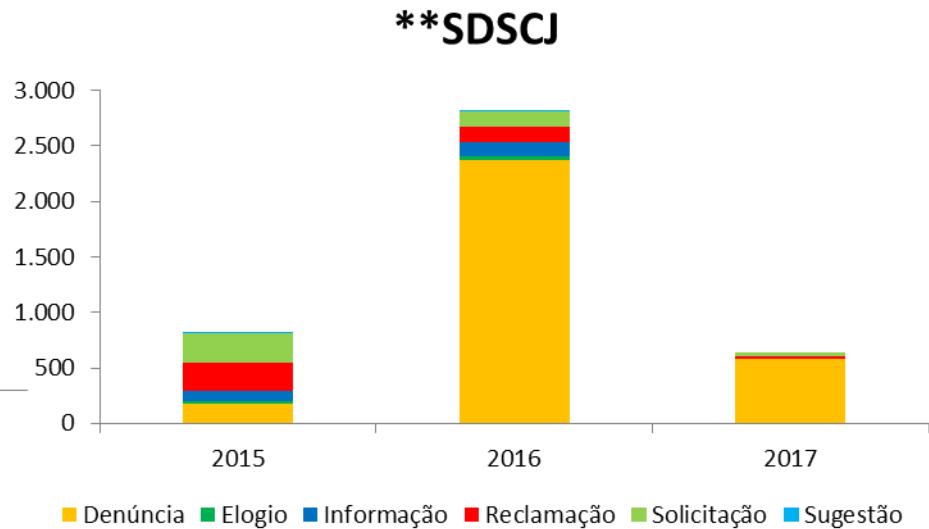


A Ouvidoria da SDS concentra 83% das suas manifestações cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia abarca 74,45% seguida das áreas Polícia Militar com 7% e Instituto Tavares Buril com 4%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



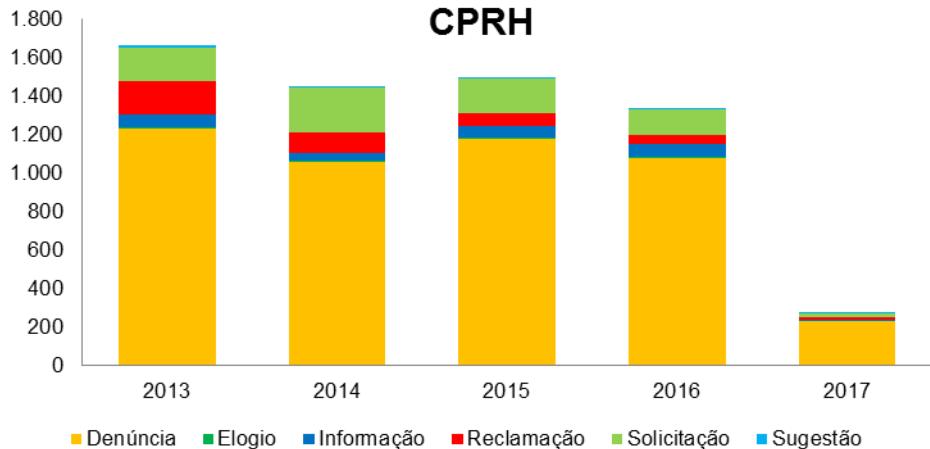
87% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, sendo os assuntos mais demandados: marcação de consulta SASSEPE com 31%, rede credenciado 22% e atendimento HSE com 10%.



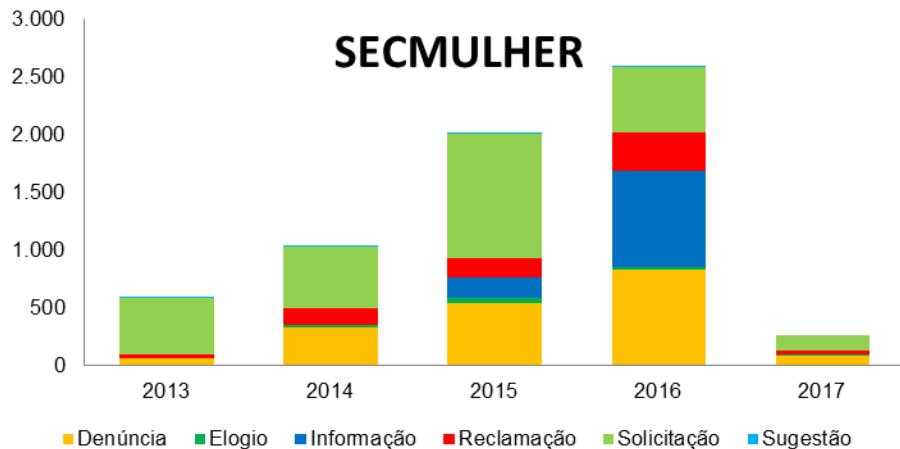
A Ouvidoria concentra 91% das manifestações cadastradas em denúncias provenientes do Disque 100 (Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos). A maioria destas são de competência da área de Assistência Social dos Municípios.

**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)



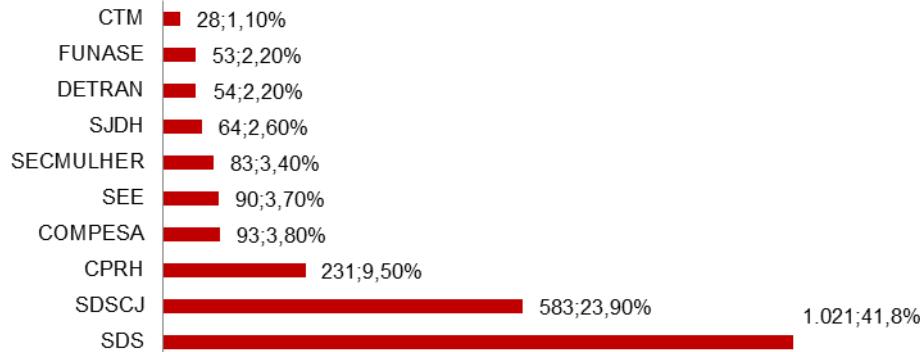
83% das manifestações que essa Ouvidoria recebe são denúncias, um dos motivos da baixa resolutividade dessa Ouvidoria.



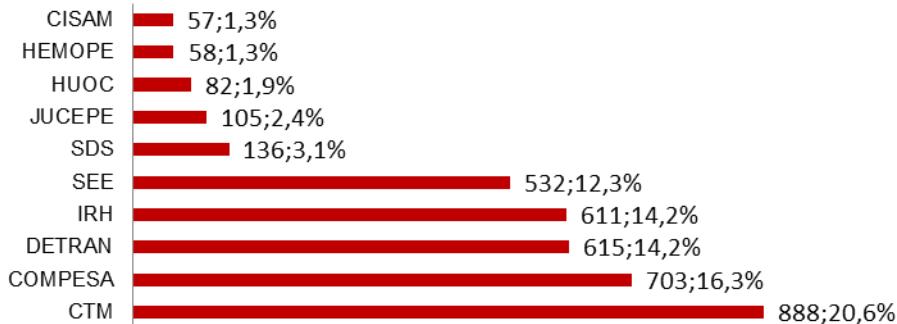
51% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de denúncias que equivalem a 32% desse total.

Top 10 - 2017 – Quantidade de Manifestações por Natureza

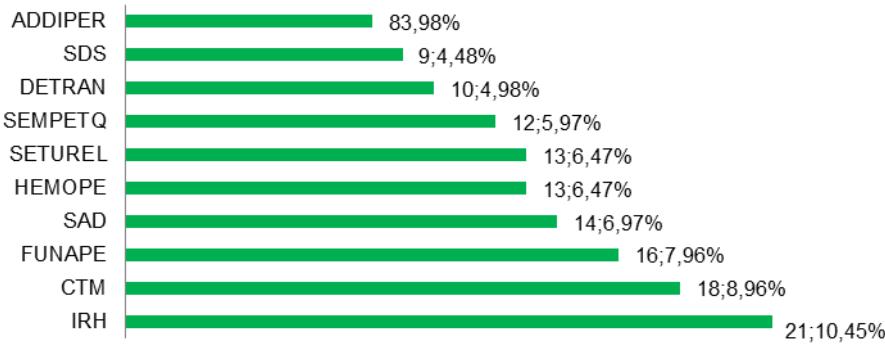
Denúncias



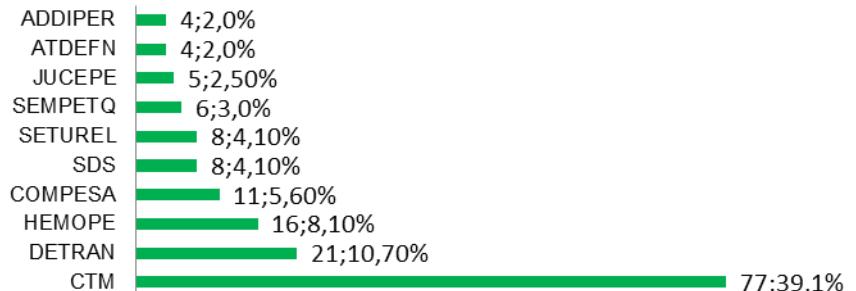
Reclamações



Elogios

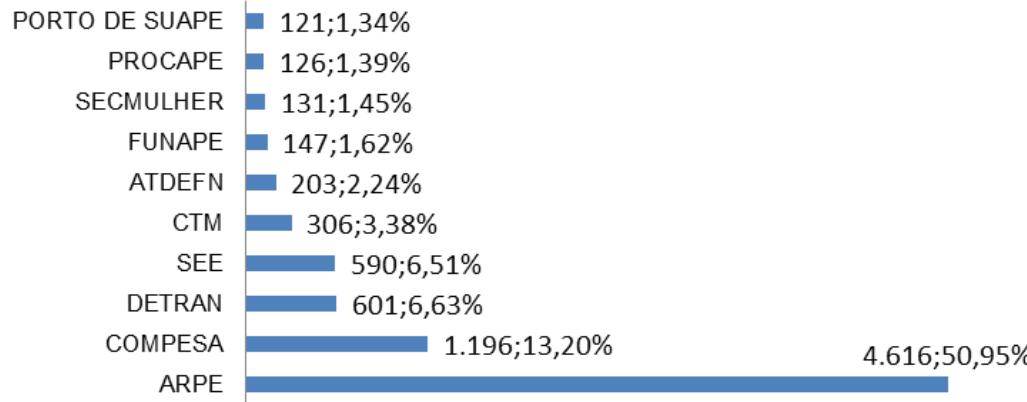


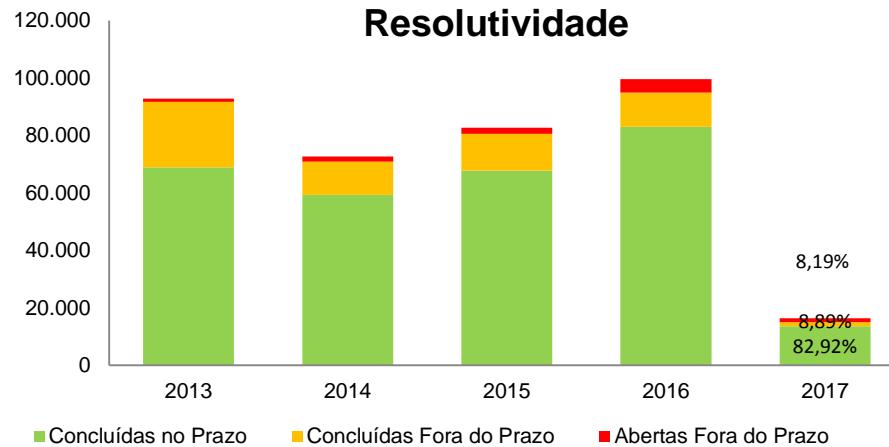
Sugestões



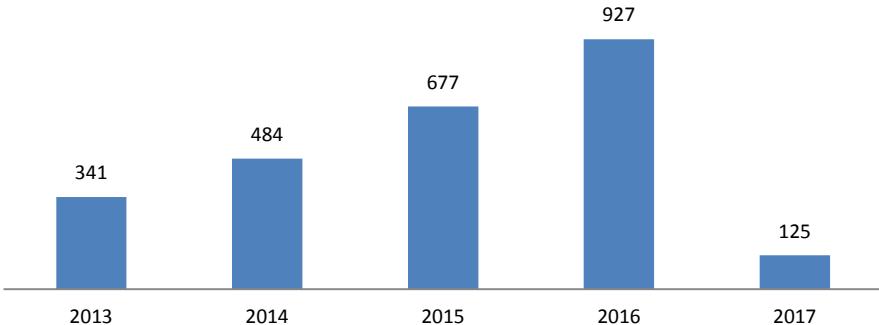
Top 10 – 2017- Quantidade de Manifestações por Natureza

Solicitações

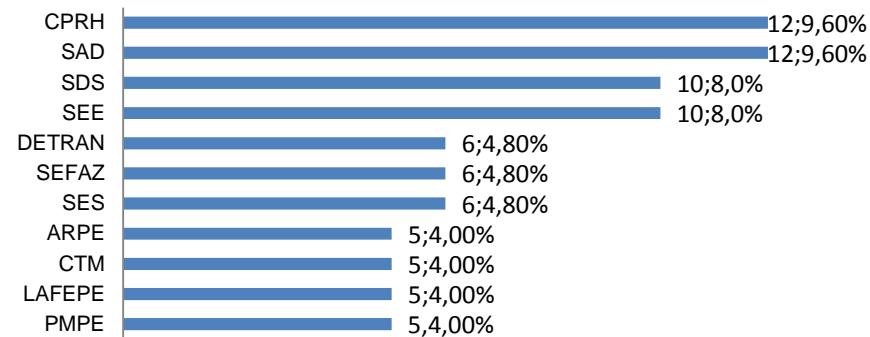




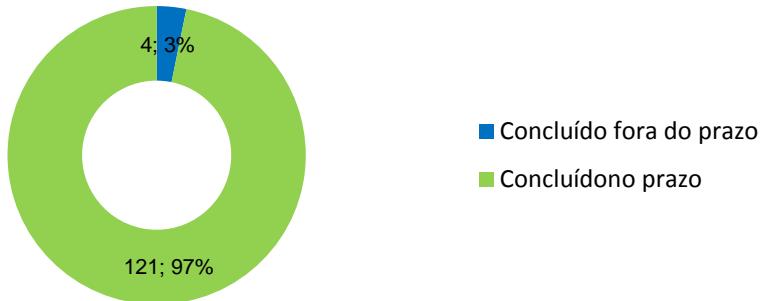
Total de Pedidos de acesso à informação (PAI) por ano



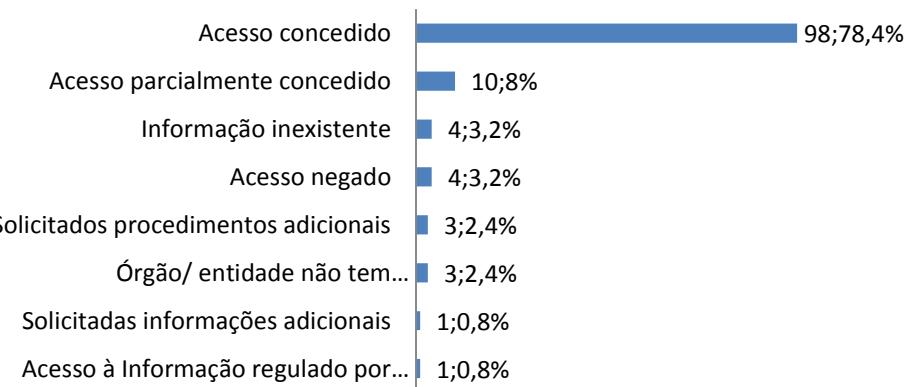
Top 10 - PAI's 2017



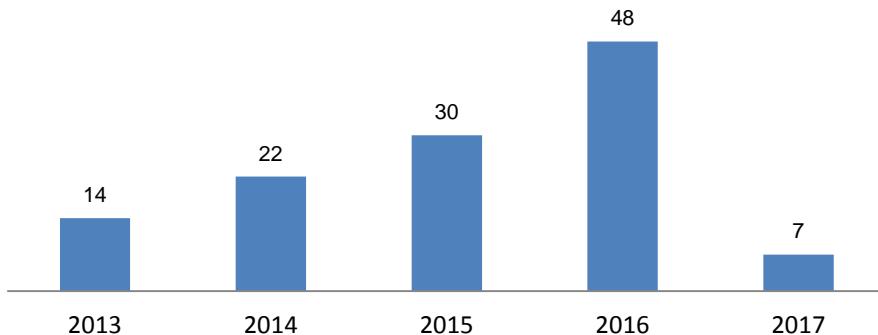
Resolutividade dos PAI's de 2017



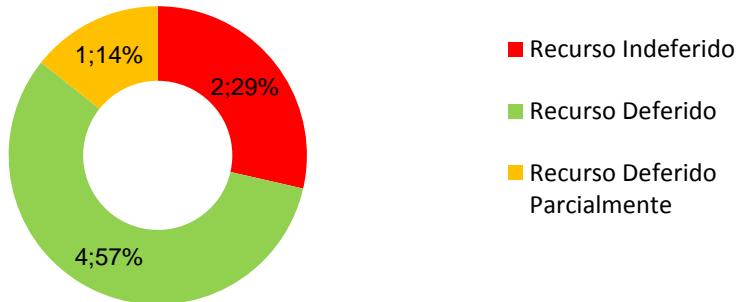
Tipo de Resposta



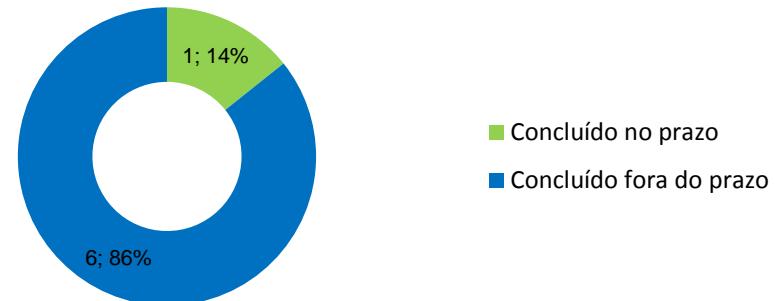
Total de recursos por ano



Tipo de decisão



Resolutividade dos recursos em 2017



Fonte de Dados:

1. Sistemas GCON e Qlikview: Data da Extração:12 e 13/04/2017.
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação. Data da Extração:17 e 18/04/2017.

SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

JUNTOS, FAZEMOS MAIS.