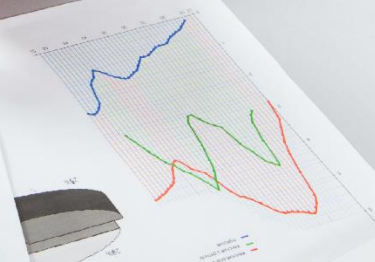


Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Janeiro 2017

Diretoria de Ouvidoria e Controle Social

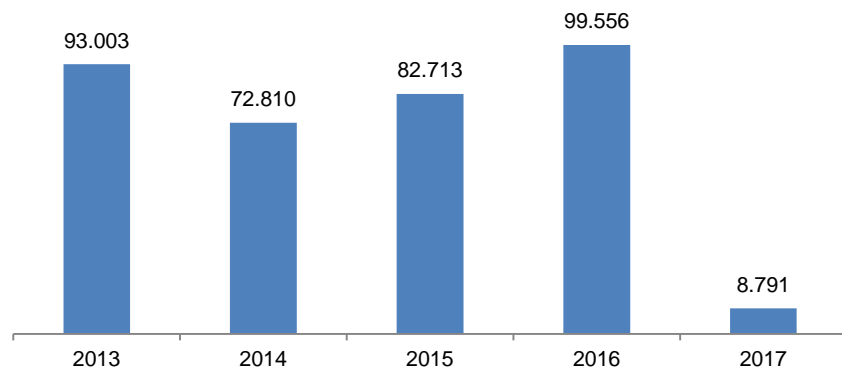


SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO

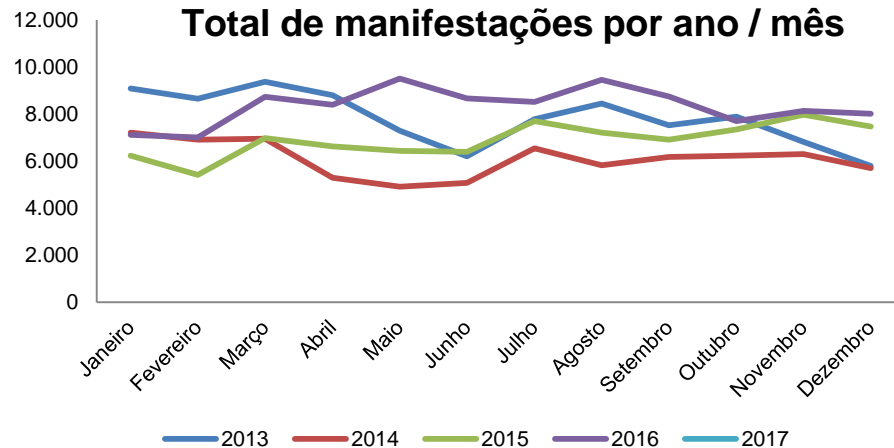


GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco
JUNTOS, FAZEMOS MAIS.

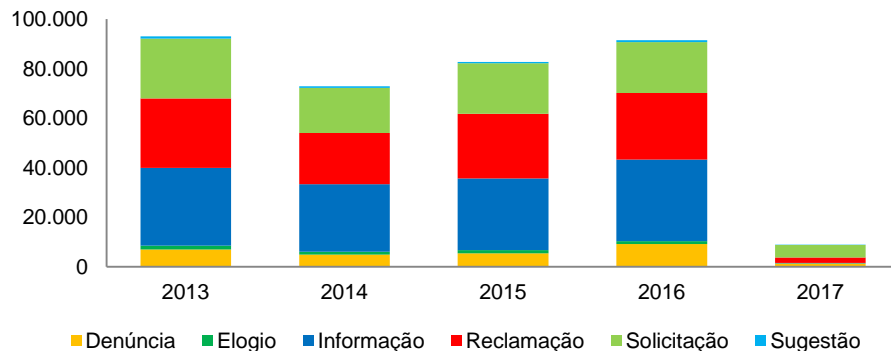
Total de manifestações por ano



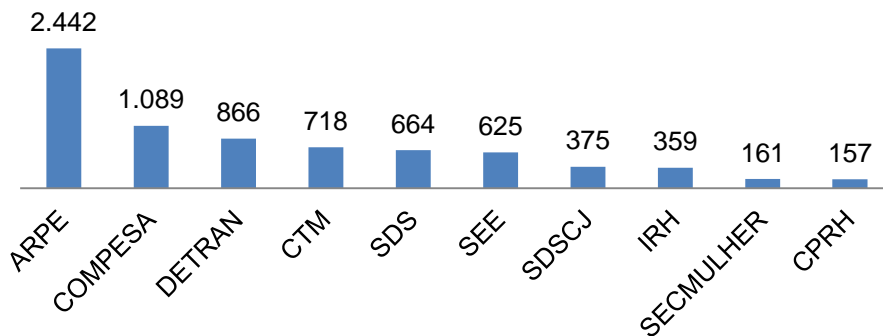
Total de manifestações por ano / mês



*Total de manifestações por natureza

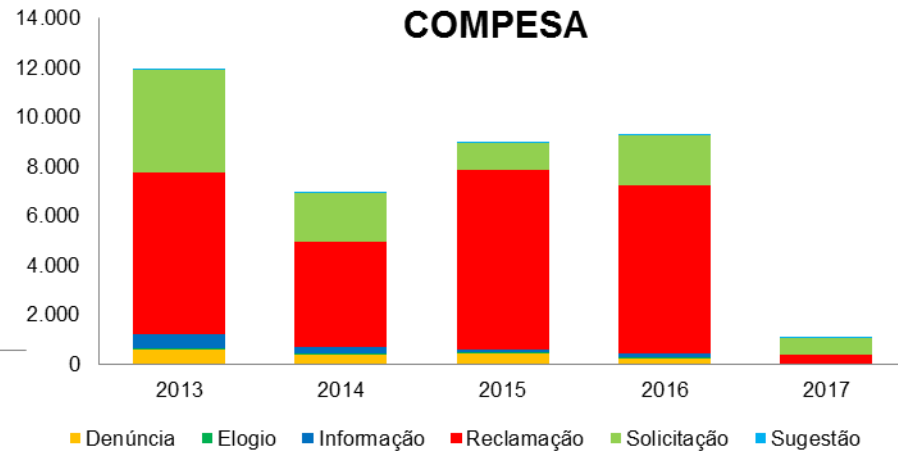
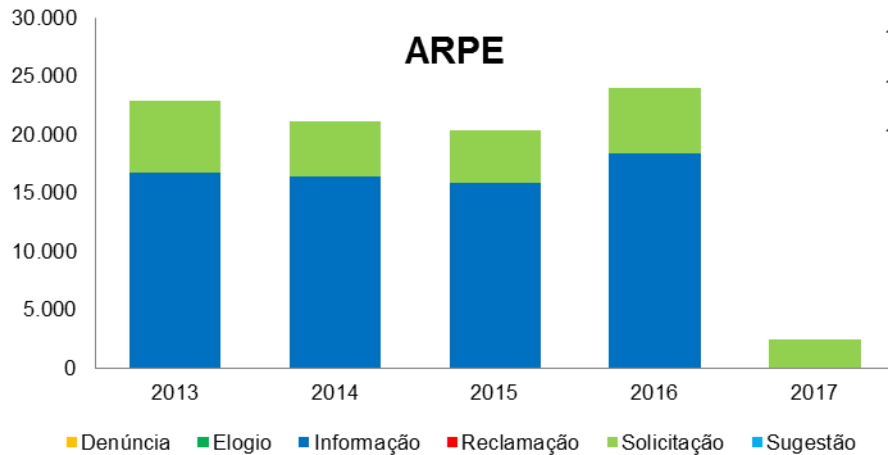


Top 10 - Quantidade de manifestações em 2017



* 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.

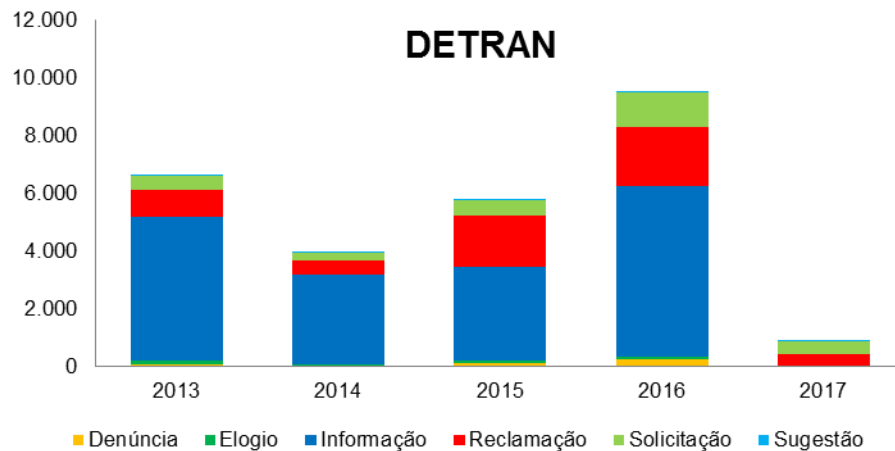
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



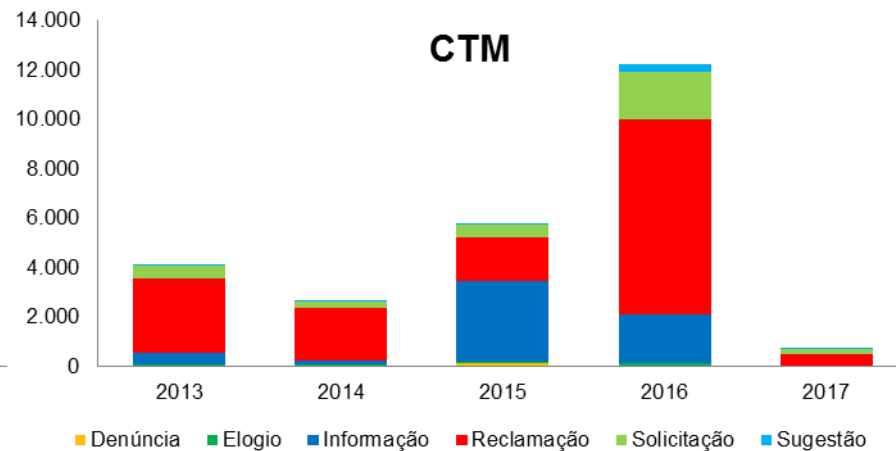
Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Ao todo foram cadastradas 2.442 manifestações, neste período, sendo 78% relativas ao serviço de *Call Center*. Esta Ouvidoria recebe manifestações relativas aos serviços delegados pelo Estado, principalmente os relativos à Compesa, o que justifica 20% das manifestações relativas ao assunto água.

Na Ouvidoria da Compesa, das 1.089 manifestações cadastradas, 66% referem-se à natureza solicitação, seguindo de reclamação com 29%. A área mais demandada é a Operacional com 77% do total, sendo a falta de água e o vazamento responsáveis por 53% das demandas desta Ouvidoria.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

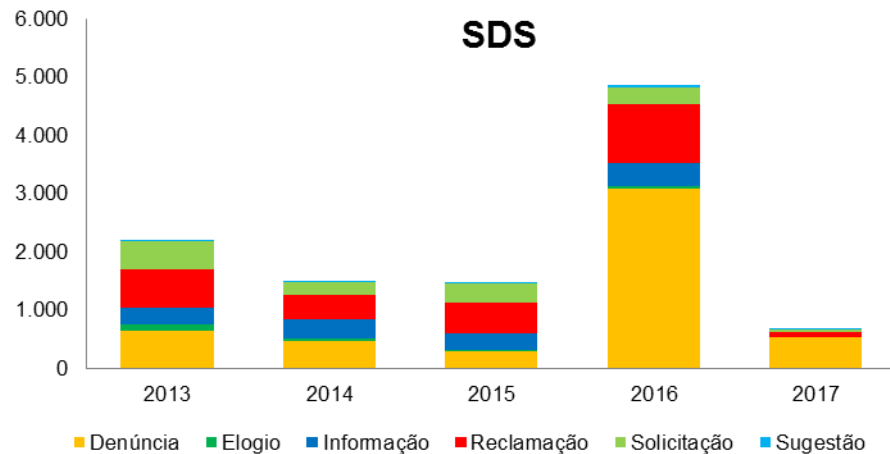


Na Ouvidoria do DETRAN a natureza solicitação prevalece com 52% do total de manifestações, seguida de reclamação que concentra 42% do total. Os assuntos mais demandados foram: Atendimento com 16%, CNH com 9% e exame prático com 8%.

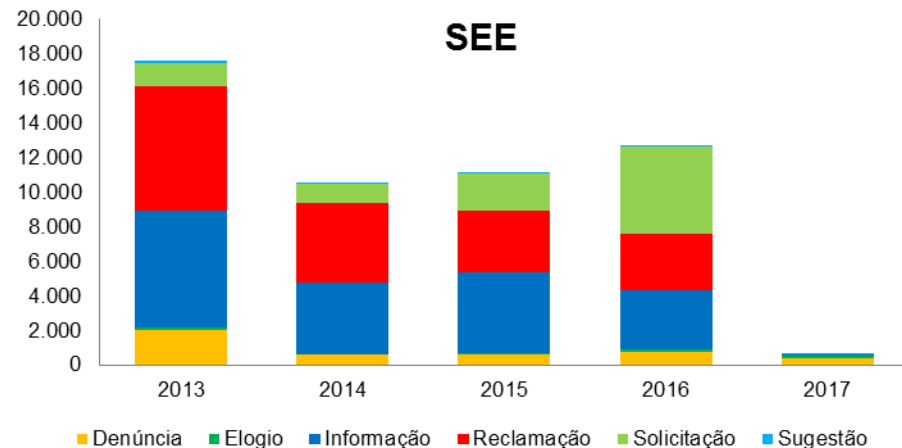


Na Ouvidoria do CTM 65% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação. Sendo as áreas mais demandadas: Divisão de Atendimento ao Cidadão (DCAC) com 27% e Urbana com 19%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

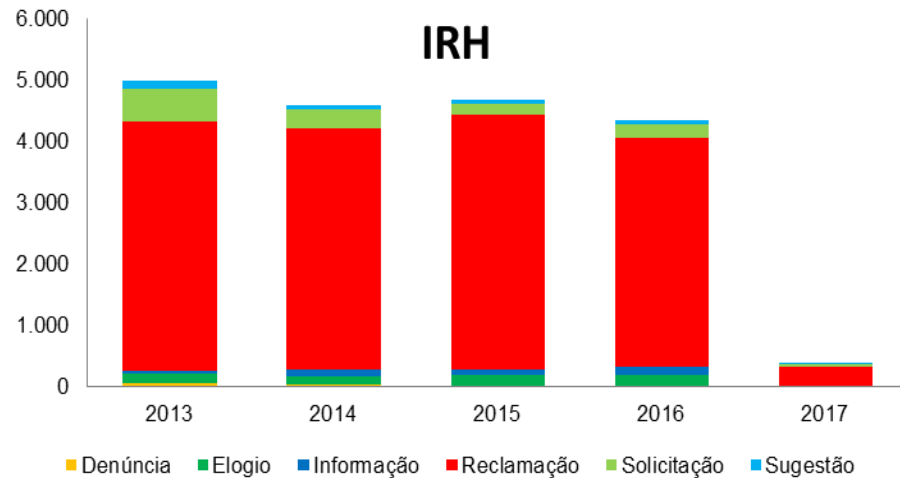
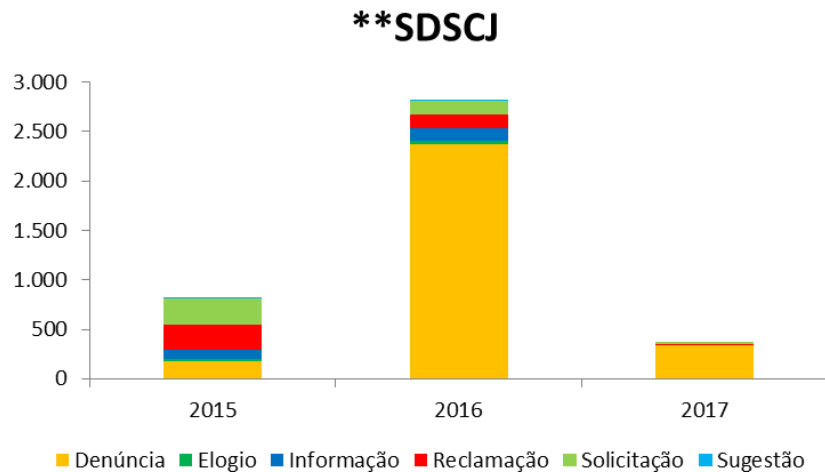


A Ouvidoria da SDS concentra 80% das suas manifestações cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abarca 72% seguida das áreas Polícia Militar com 7% e Instituto Tavares Buril com 5%.



A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é solicitação, representando aproximadamente 63% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a reclamação com aproximadamente 31% do total. O assunto mais demandado refere-se a serviços com 22%, gerencial 18% e ensino 18%.

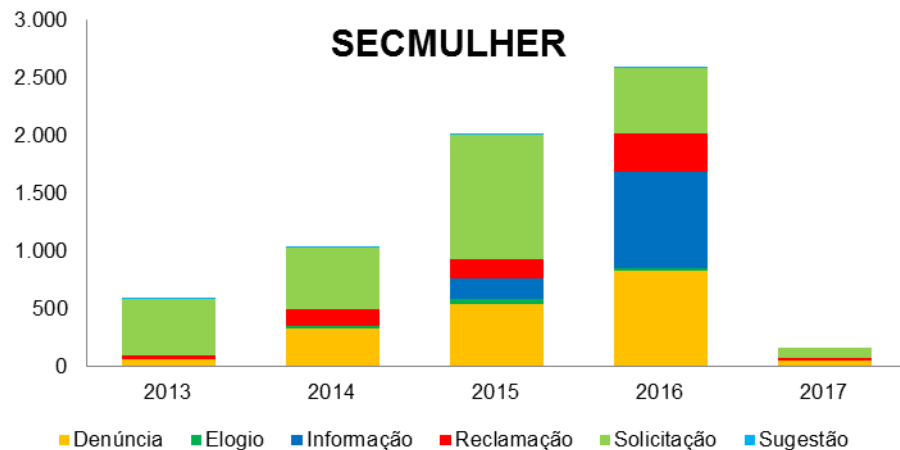
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



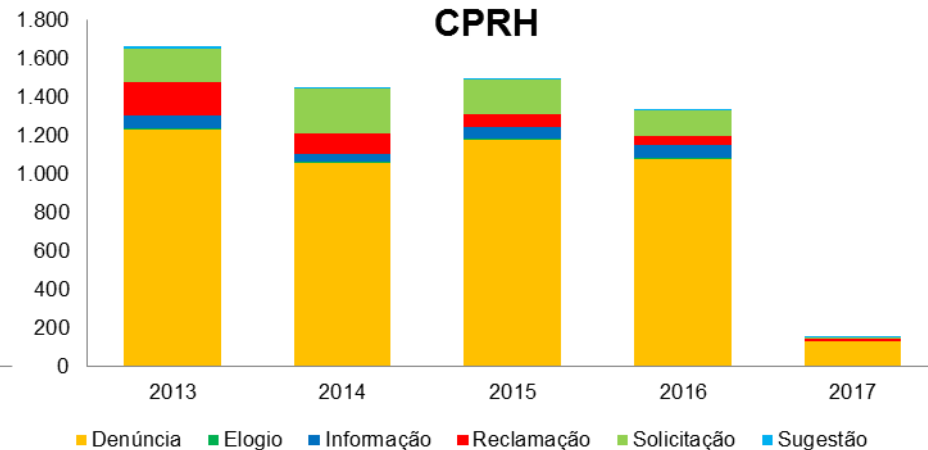
A Ouvidoria concentra 91% das manifestações cadastradas em denúncias provenientes do Disque 100 (Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos). A maioria destas são de competência da área de Assistência Social dos municípios.

85% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, sendo os assuntos mais demandados: marcação de consulta SASSEPE com 37%, rede credenciada 22% e atendimento HSE com 11%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



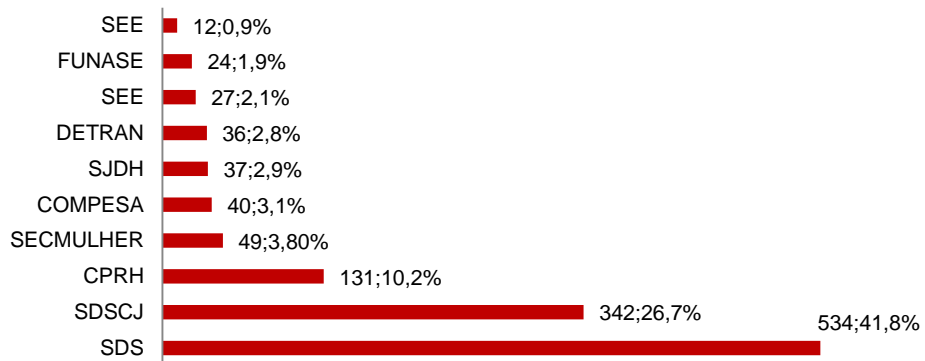
52% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de reclamações que equivalem a 14% desse total.



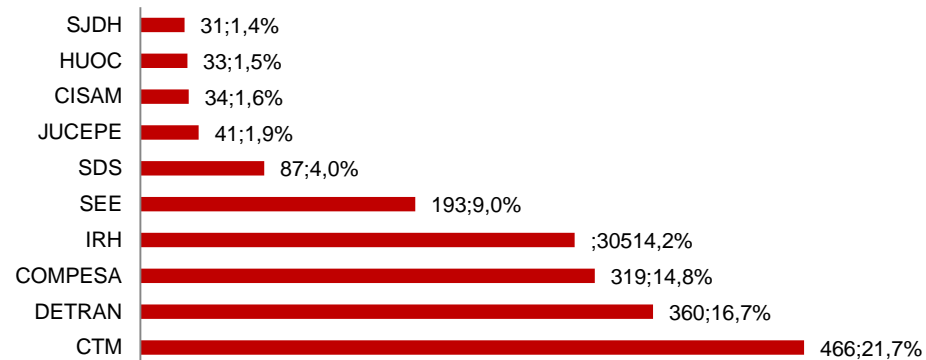
83% das manifestações que essa Ouvidoria recebe são denúncias, um dos motivos da baixa resolutividade dessa Ouvidoria.

Top 10 - 2017 – Quantidade de Manifestações por Natureza

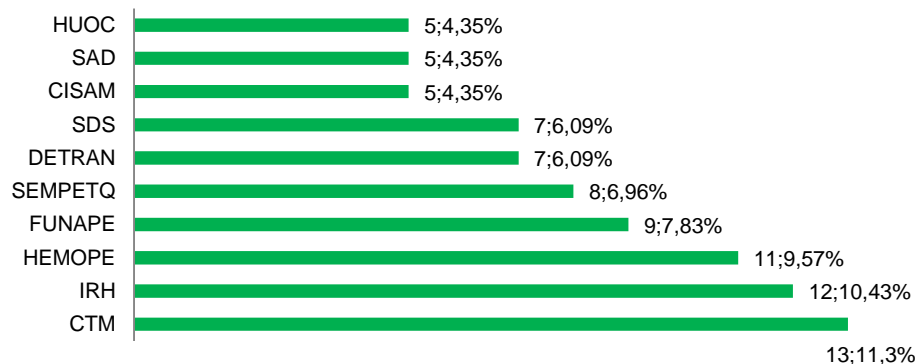
Denúncias



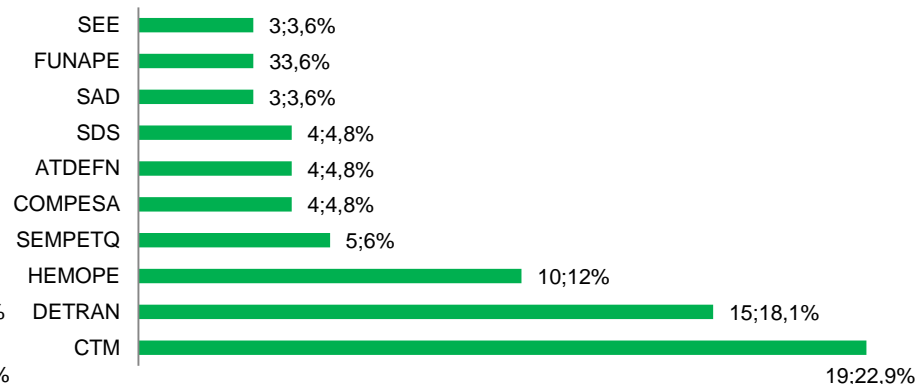
Reclamações



Elogios

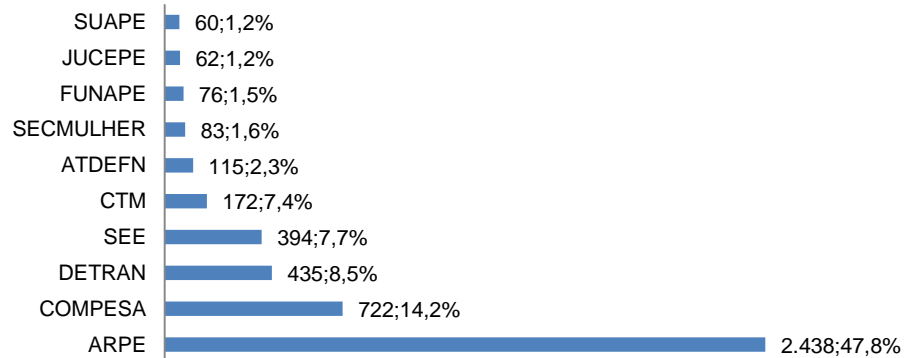


Sugestões

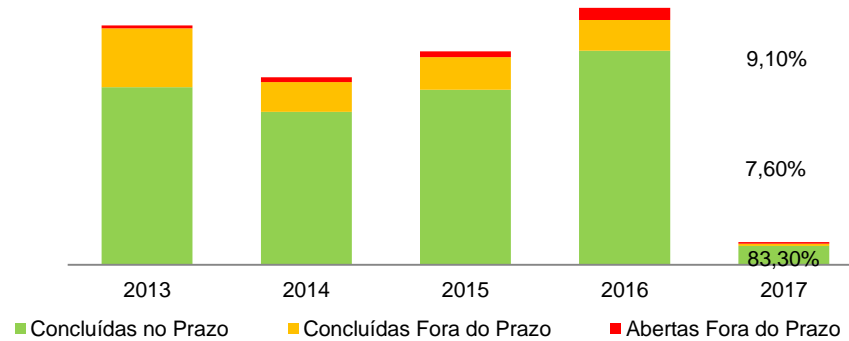


Top 10 – 2017- Quantidade de Manifestações por Natureza

Solicitações

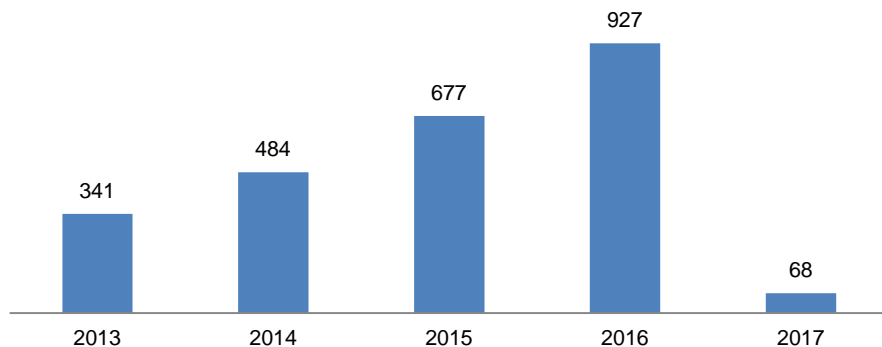


Resolutividade

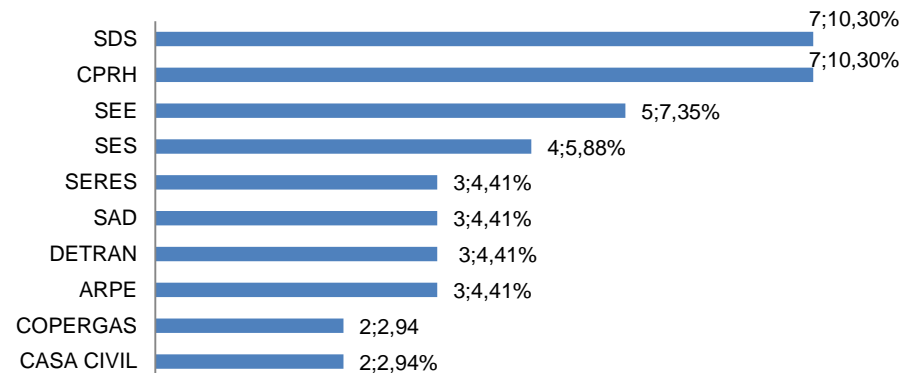


*** Nos gráficos acima estão representadas as 10 Ouvidorias com mais demandas sem respostas nos respectivos exercícios.

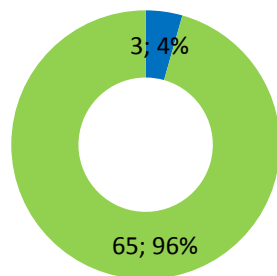
Total de Pedidos de acesso à informação (PAI) por ano



Top 10 - PAI's em janeiro 2017



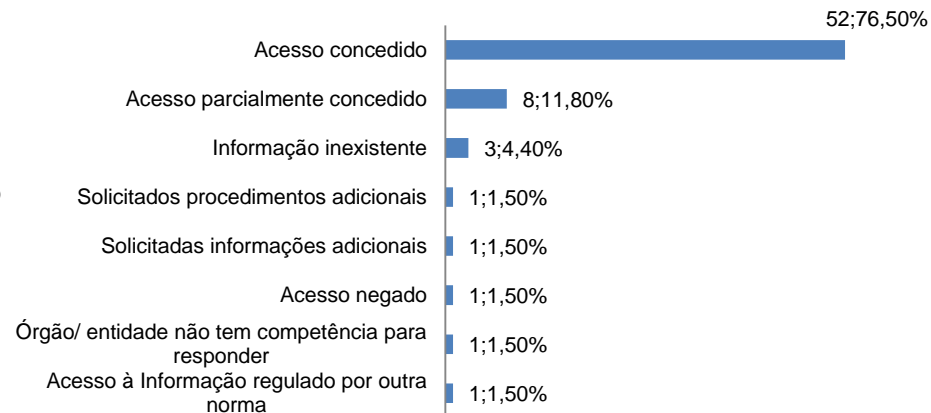
Resolutividade dos PAI's em janeiro de 2017



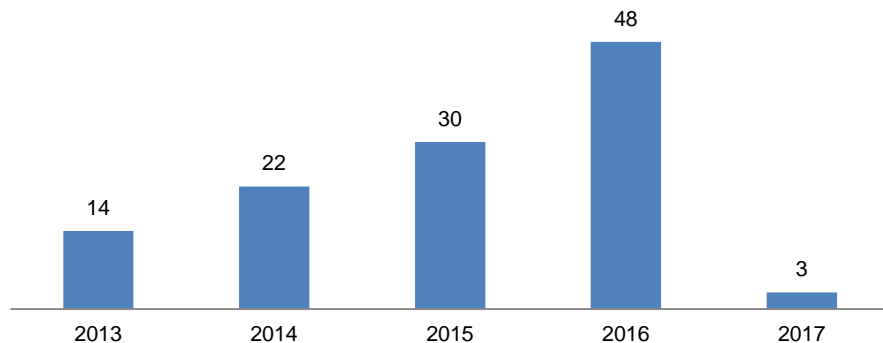
■ Concluído fora do prazo

■ Concluído no prazo

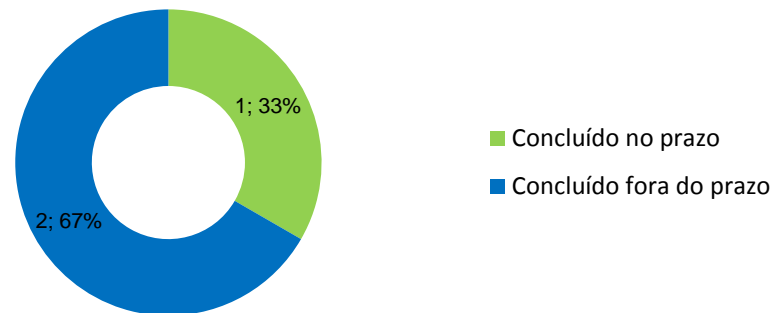
Tipo de Resposta



Total de recursos por ano



Resolutividade dos recursos em 2017



Tipo de decisão



Fonte de dados:

1. Sistemas: *G-Con* e *Qlikview* (data da extração: 13 e 14/03/2017);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração: 16 e 17/03/2017).

SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

JUNTOS, FAZEMOS MAIS.