

# Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

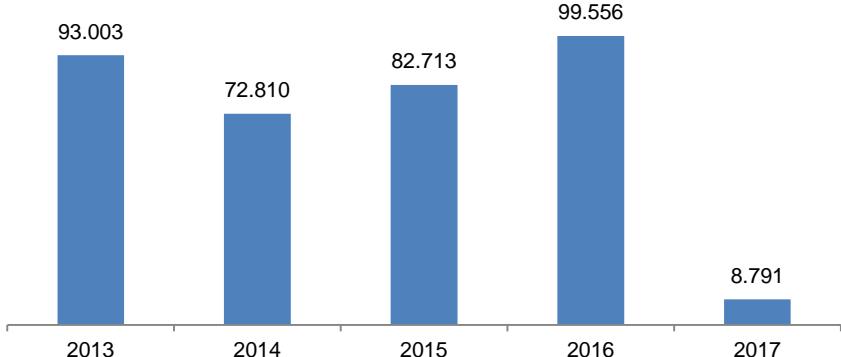
Janeiro 2017

Diretoria de Ouvidoria e Controle Social

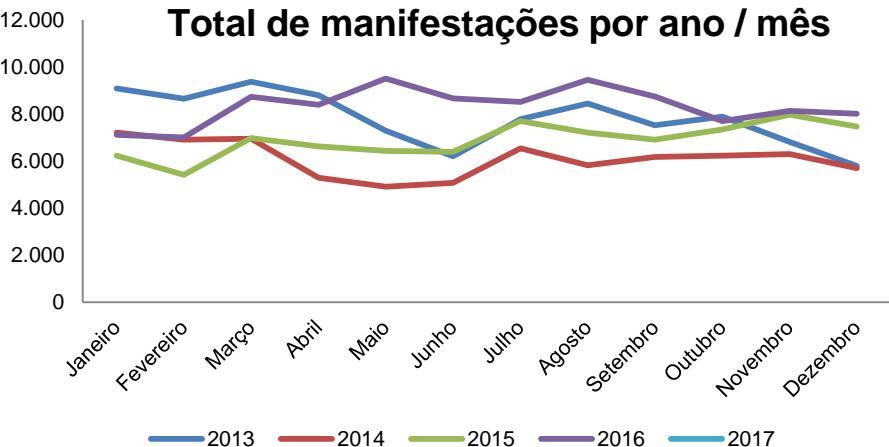
SECRETARIA  
DA CONTROLOADORIA  
GERAL DO ESTADO



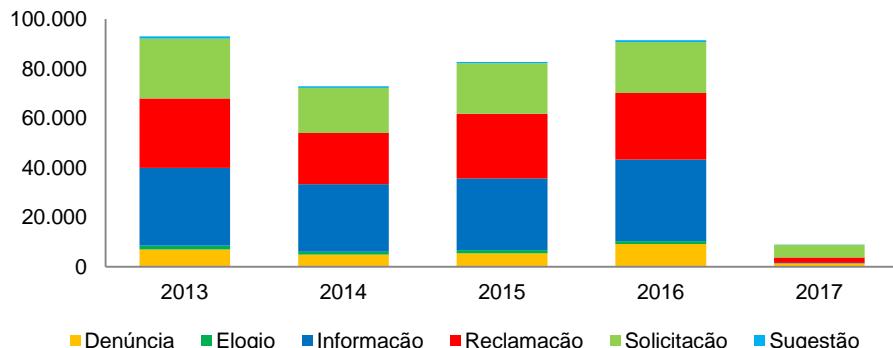
## Total de manifestações por ano



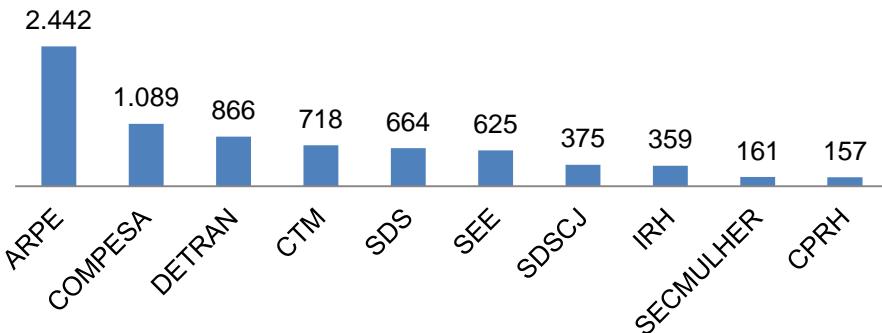
## Total de manifestações por ano / mês



## \*Total de manifestações por natureza

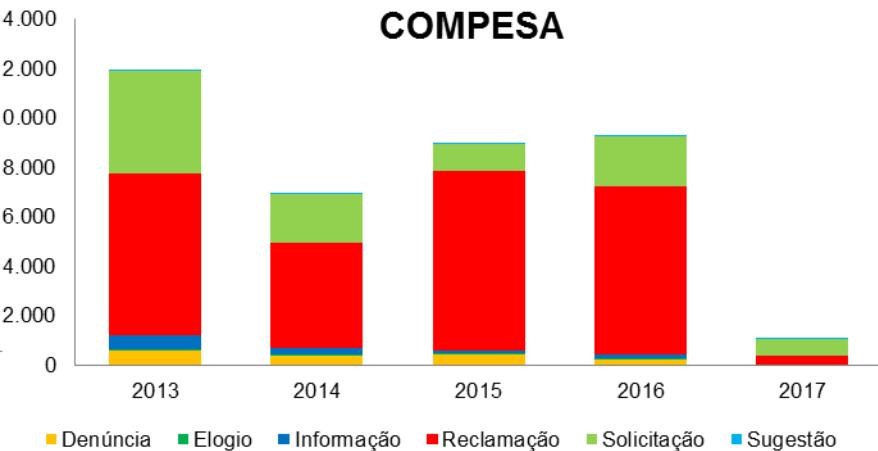
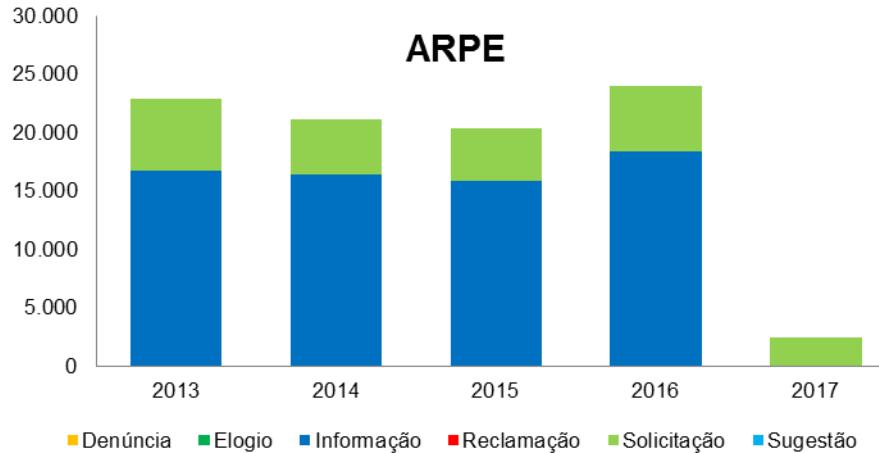


## Top 10 - Quantidade de manifestações em 2017



\* 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.

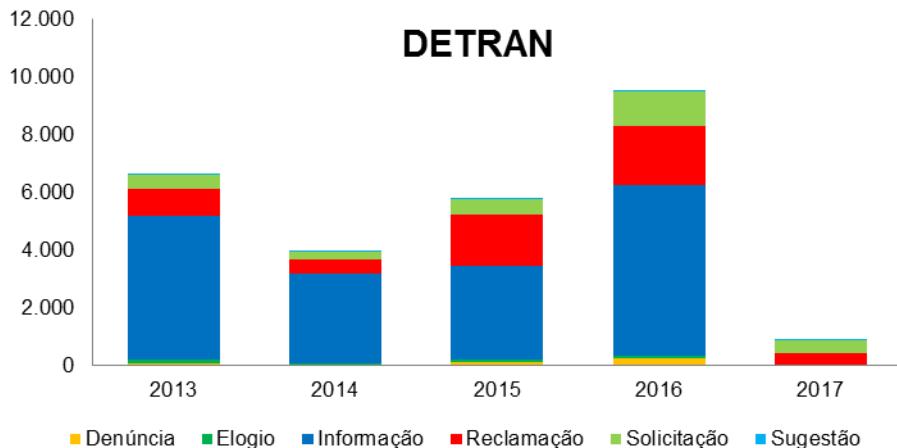
## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



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.

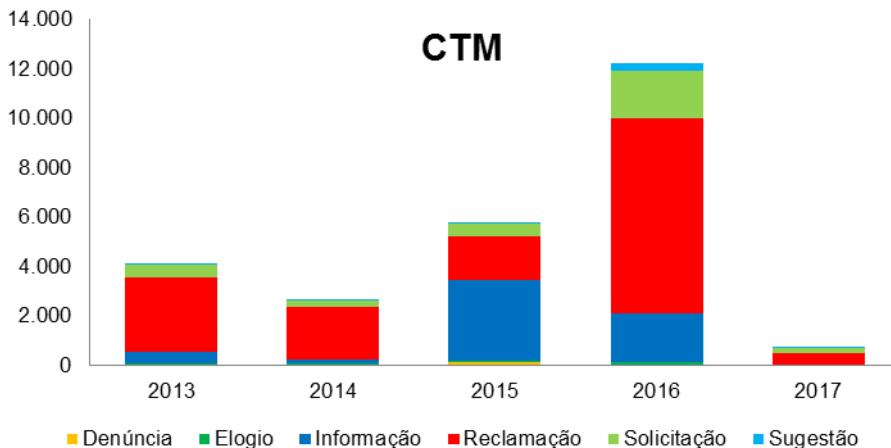
Na Ouvidoria da Compesa, das 1.089 manifestações cadastradas, 66% referem-se à natureza solicitação, seguindo de reclamação com 29%. A área mais demandada é a Operacional com 77% do total, sendo a falta de água e o vazamento responsáveis por 53% das demandas desta Ouvidoria.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



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

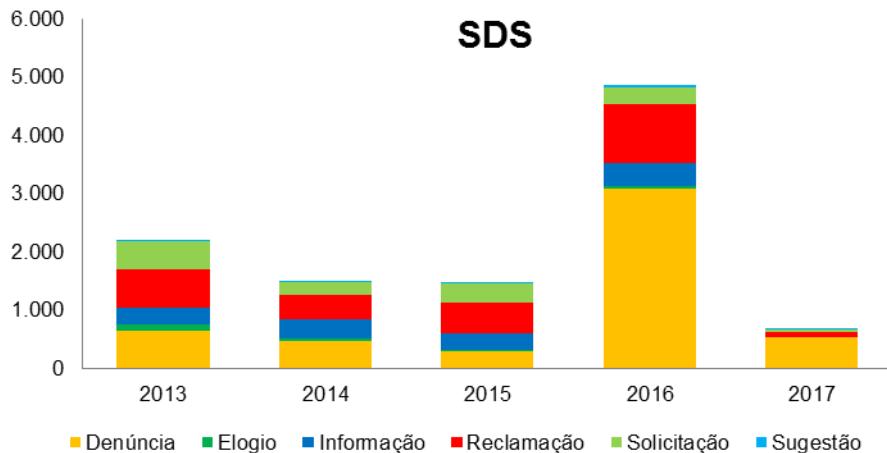
Na Ouvidoria do DETRAN a natureza solicitação prevalece com 52% do total de manifestações, seguida de reclamação que concentra 42% do total. Os assuntos mais demandados foram: Atendimento com 16%, CNH com 9% e exame prático com 8%.



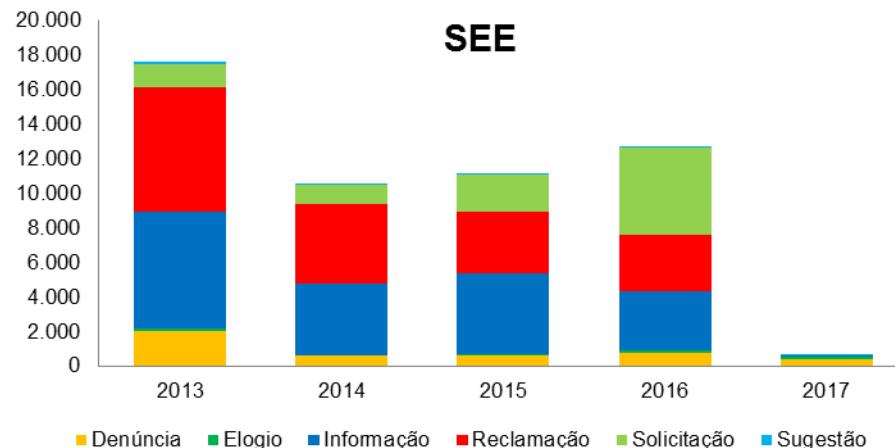
■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

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)



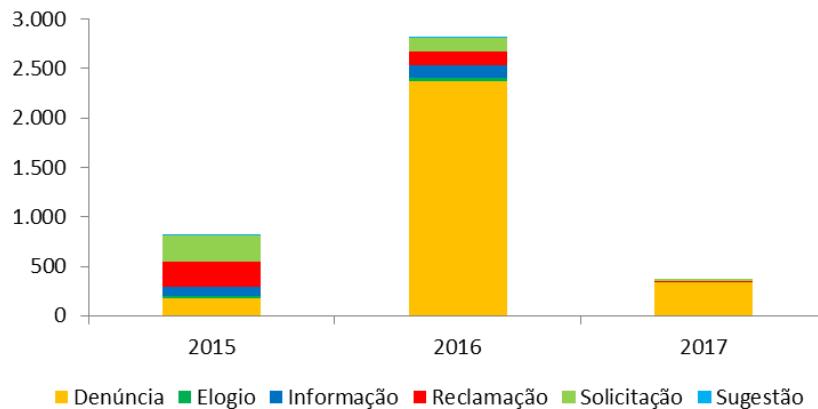
A Ouvidoria da SDS concentra 80% das suas manifestações cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abarca 72% seguida das áreas Polícia Militar com 7% e Instituto Tavares Buril com 5%.



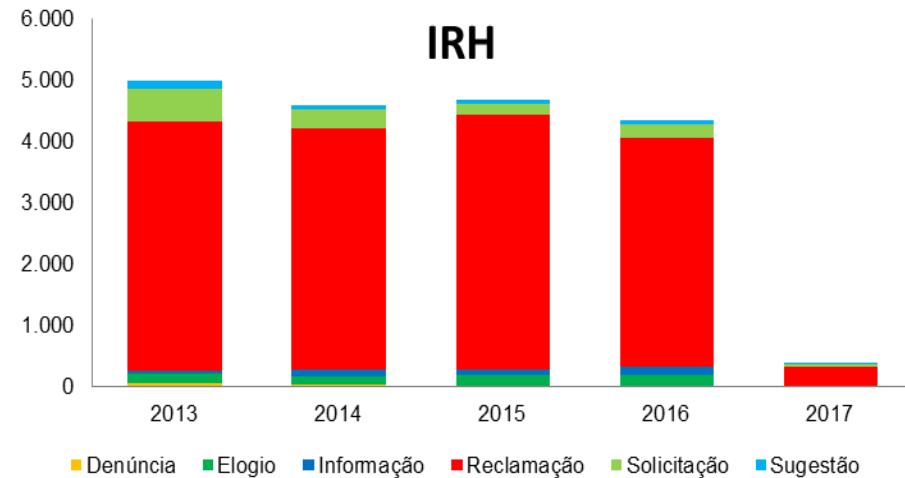
A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é solicitação, representando aproximadamente 63% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a reclamação com aproximadamente 31% do total. O assunto mais demandado refere-se a serviços com 22%, gerencial 18% e ensino 18%.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

**\*\*SDSCJ**



**IRH**

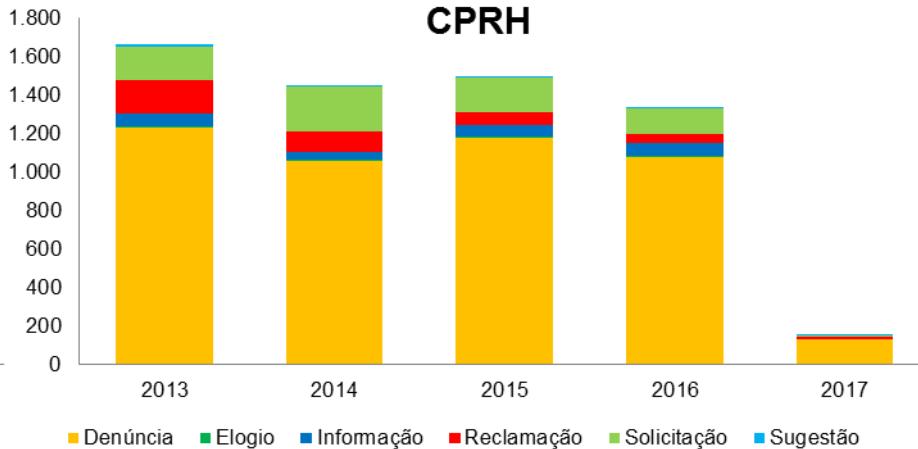
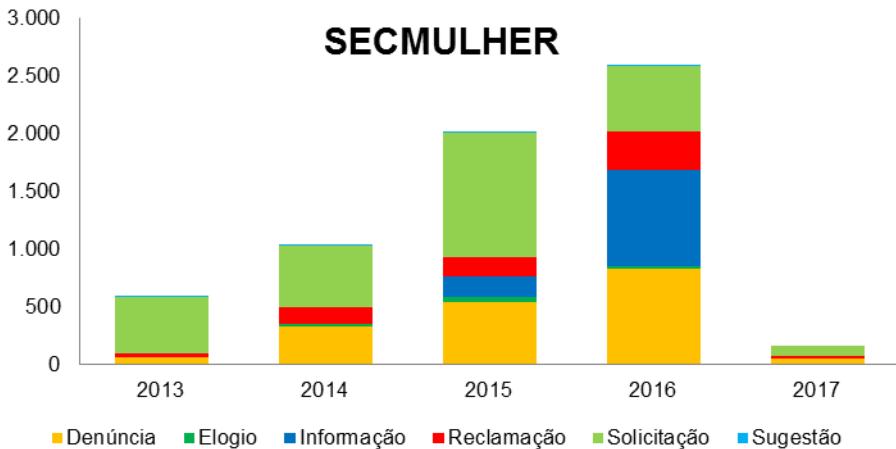


A Ouvidoria concentra 91% das manifestações cadastradas em denúncias provenientes do Disque 100 (Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos). A maioria destas são de competência da área de Assistência Social dos municípios.

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%.

\*\*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)

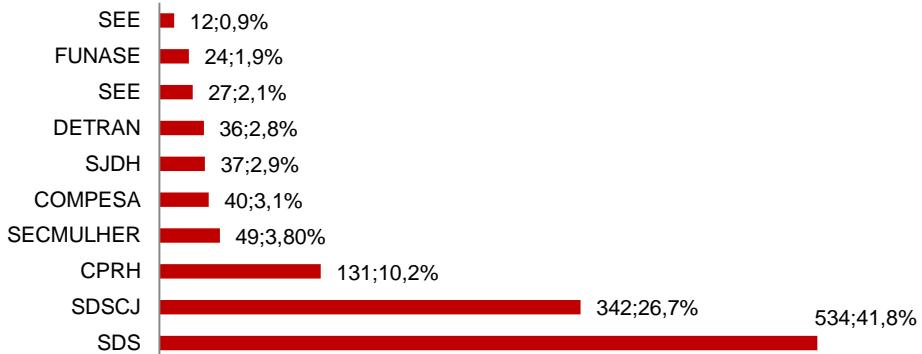


52% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de reclamações que equivalem a 14% desse total.

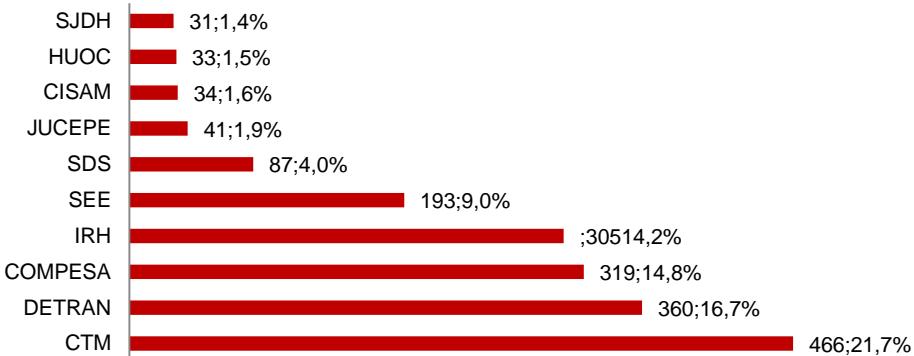
83% das manifestações que essa Ouvidoria recebe são denúncias, um dos motivos da baixa resolutividade dessa Ouvidoria.

# Top 10 - 2017 – Quantidade de Manifestações por Natureza

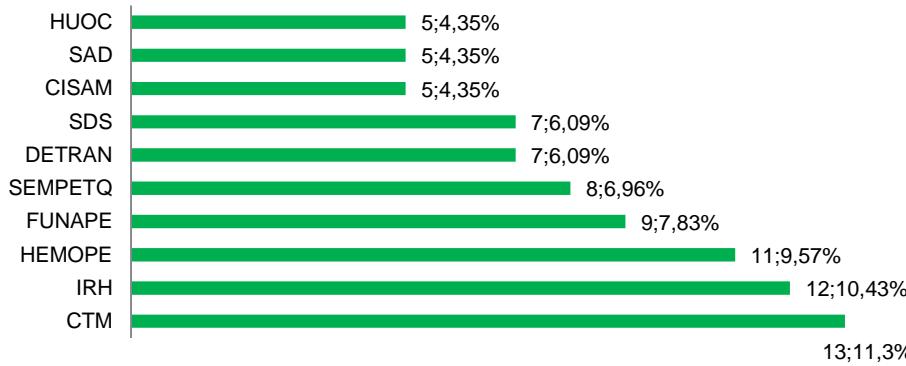
## Denúncias



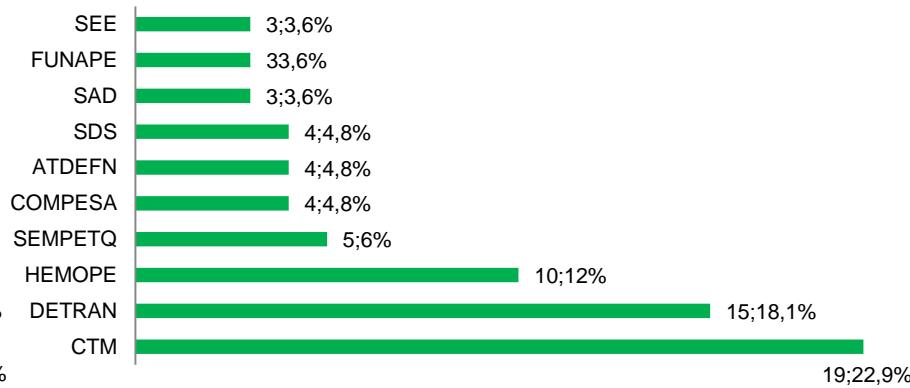
## Reclamações



## Elogios

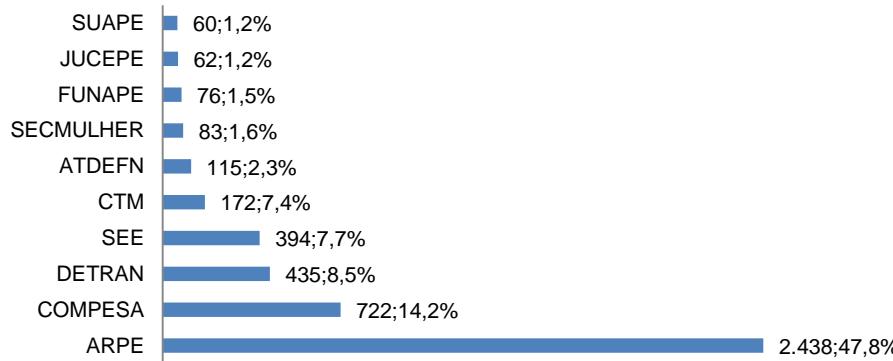


## Sugestões

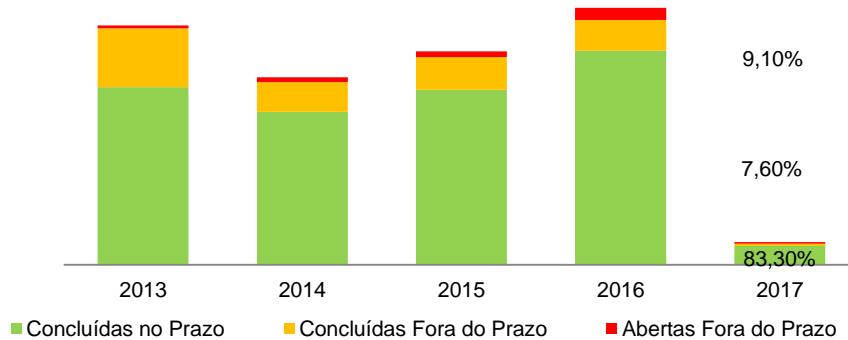


## Top 10 – 2017- Quantidade de Manifestações por Natureza

### Solicitações

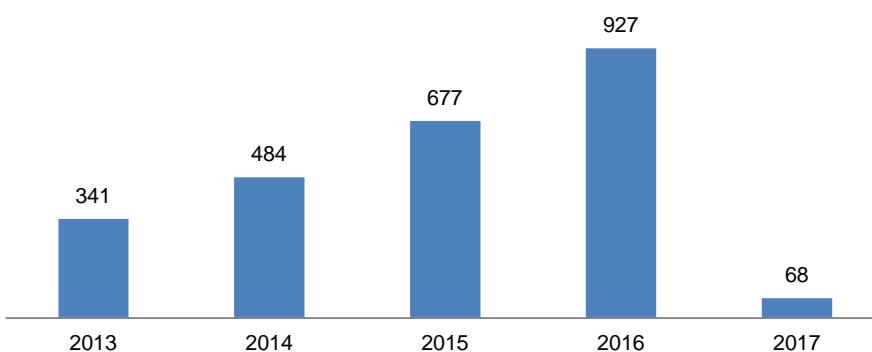


## Resolutividade

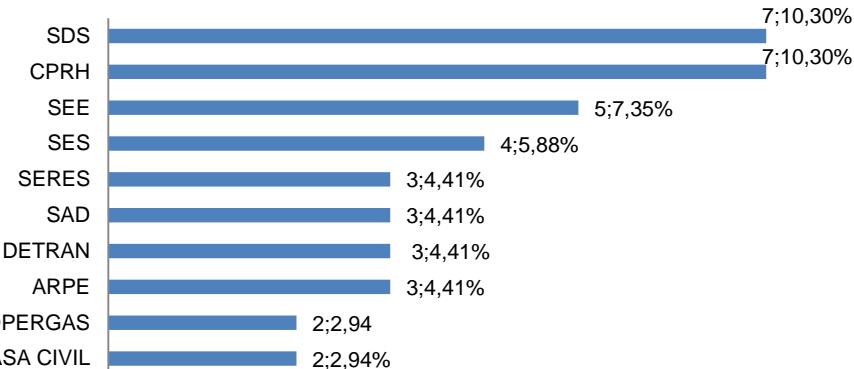


\*\*\* Nos gráficos acima estão representadas as 10 Ouvidorias com mais demandas sem respostas nos respectivos exercícios.

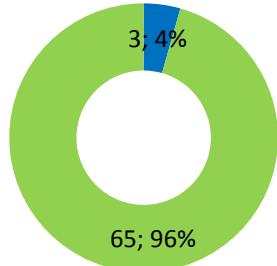
## Total de Pedidos de acesso à informação (PAI) por ano



## Top 10 - PAI's em janeiro 2017

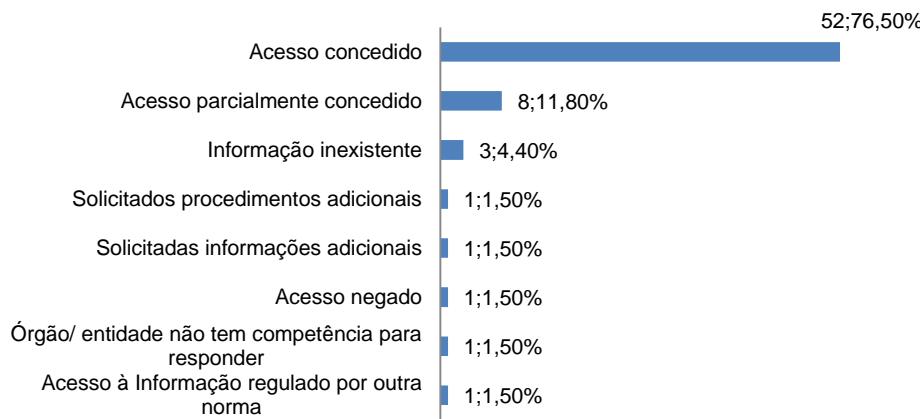


## Resolutividade dos PAI's em janeiro de 2017

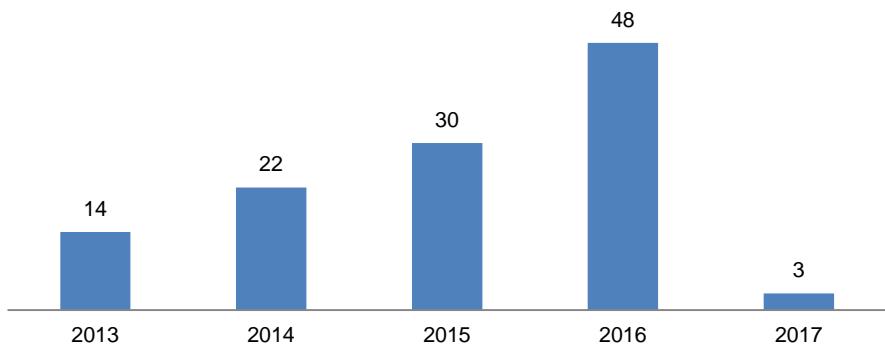


■ Concluído fora do prazo  
■ Concluído no prazo

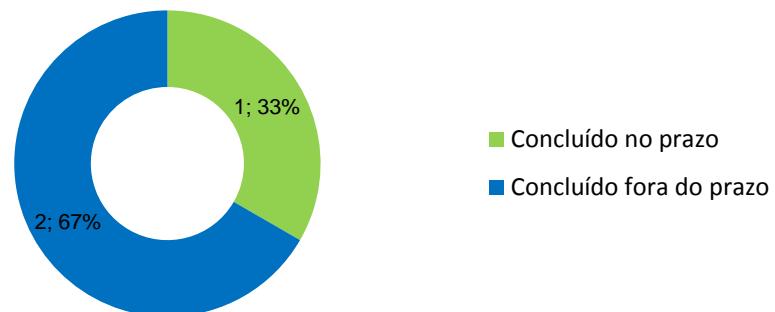
## Tipo de Resposta



## 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.