

Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Julho 2016

Diretoria de Ouvidoria e Controle Social

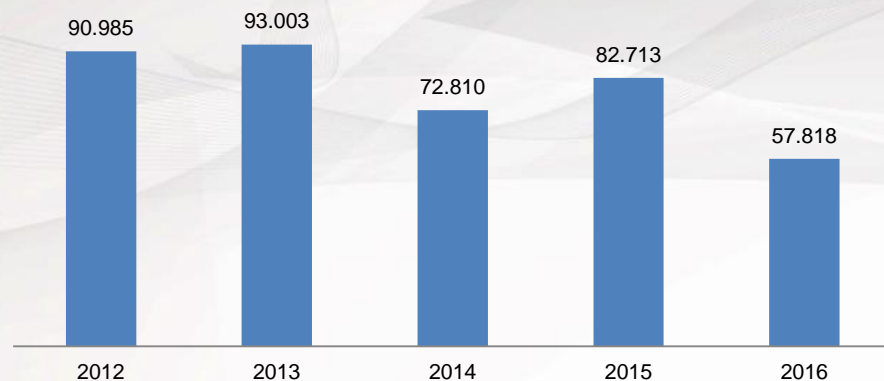
SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



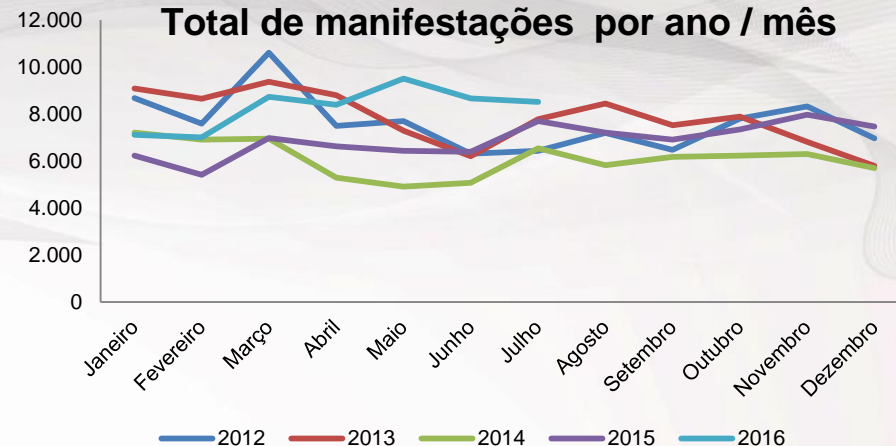
GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

JUNTOS, FAZEMOS MAIS.

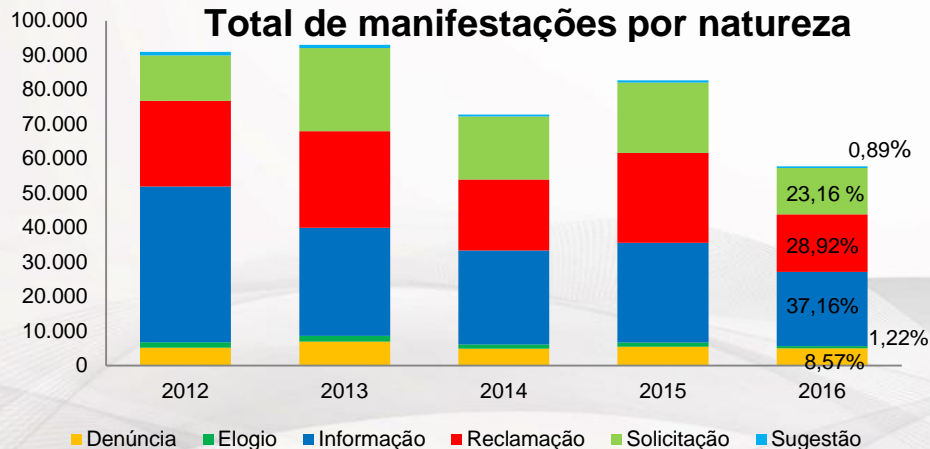
Total de manifestações por ano



Total de manifestações por ano / mês



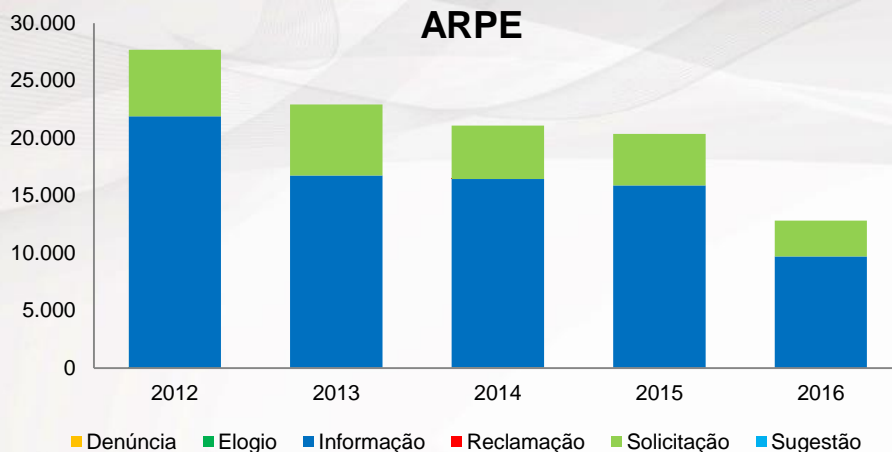
Total de manifestações por natureza



Top 10 - Quantidade de manifestações em 2016

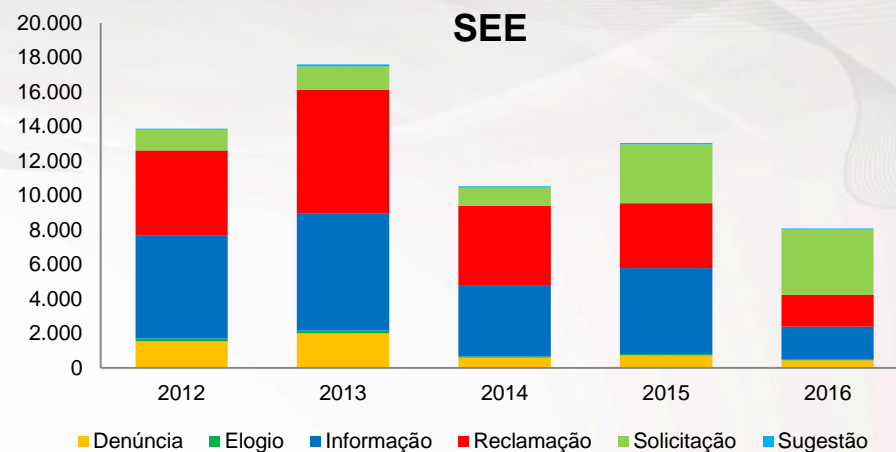


Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



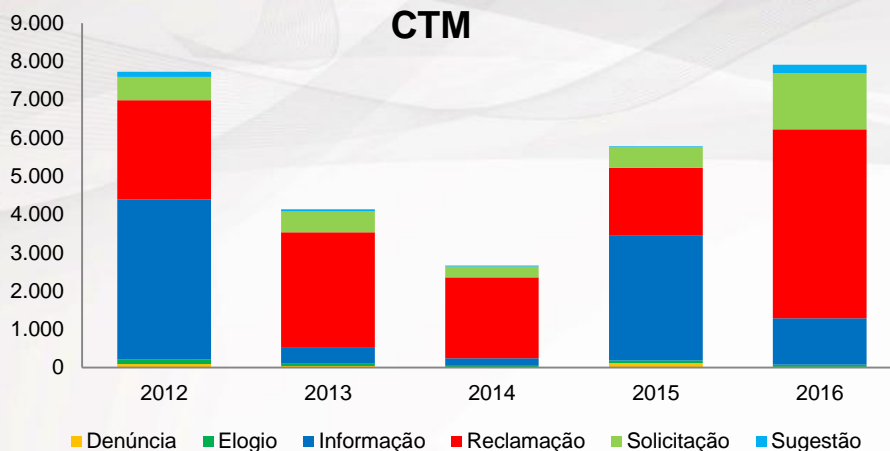
A Ouvidoria da Arpe recebe manifestações relativas aos serviços delegados pelo Estado, principalmente os relativos a Compesa.

Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o Call Center desta Autarquia. Ao todo foram cadastradas 12.814 manifestações, no ano de 2016, sendo 9.702 relativas ao serviço de Call Center, representando 75,71% das manifestações da Arpe.

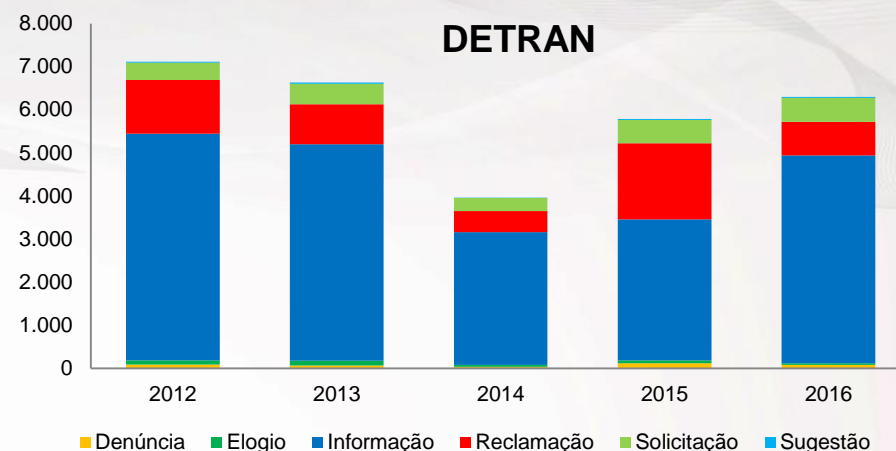


A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é solicitação, representando 47,23% do total das manifestações. Nesta natureza a área mais demandada refere-se à Ensino com 79,23% dos registros das solicitações. Especificando mais, 94% desta área refere-se ao assunto SIEPE.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

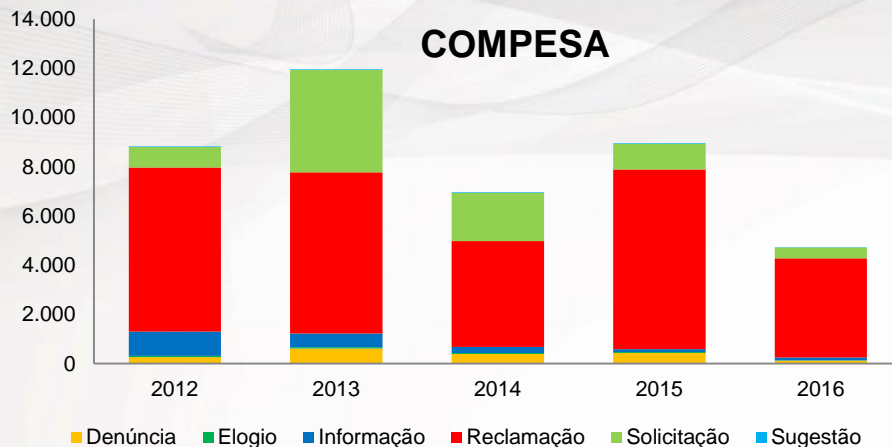


Na Ouvidoria do CTM 62,33% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, sendo as áreas mais demandadas Divisão de Atendimento ao Cidadão (DCAC) e Gerência de Fiscalização (GFIZ). Na DCAC, os assuntos mais citados são Má Conduta e Falta de Urbanidade e na GFIZ Descumprimento do Quadro de Horário, Falta de Manutenção dos Ônibus e Falta de Fiscalização.

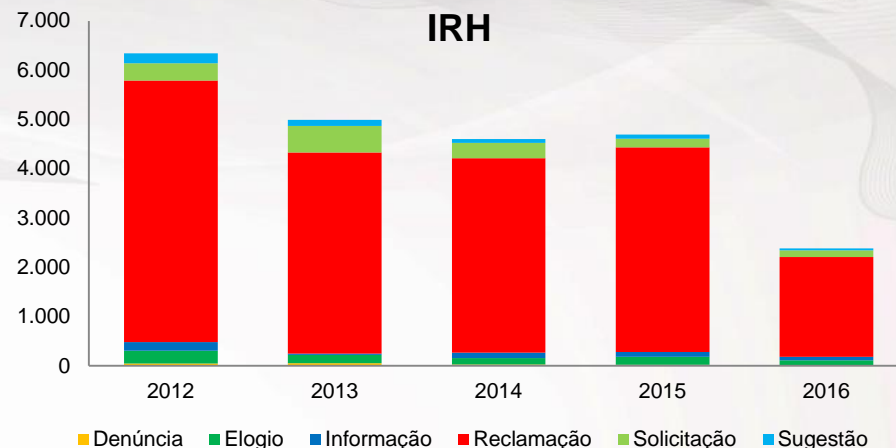


76,70% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do DETRAN são informações. Dentre estas 67,63 % são respondidas diretamente pela Ouvidoria.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

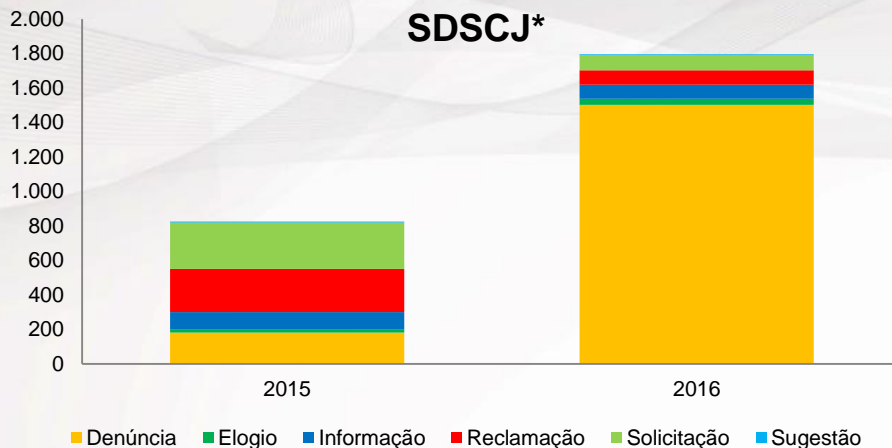


Na Ouvidoria da Compesa, 85,10% das manifestações cadastradas se refere à natureza reclamação. A área mais demanda é a Operacional representando 78,10% das reclamações. Na referida área 56,57% trata de Falta de água/Queda de Pressão.

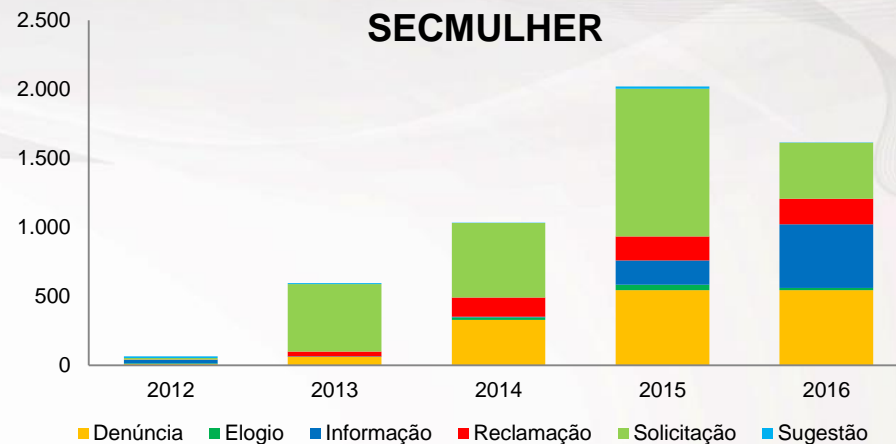


84,91% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, sendo 72,70% na área SASSEPE; 31,30% no HSE e as demais no próprio IRH.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



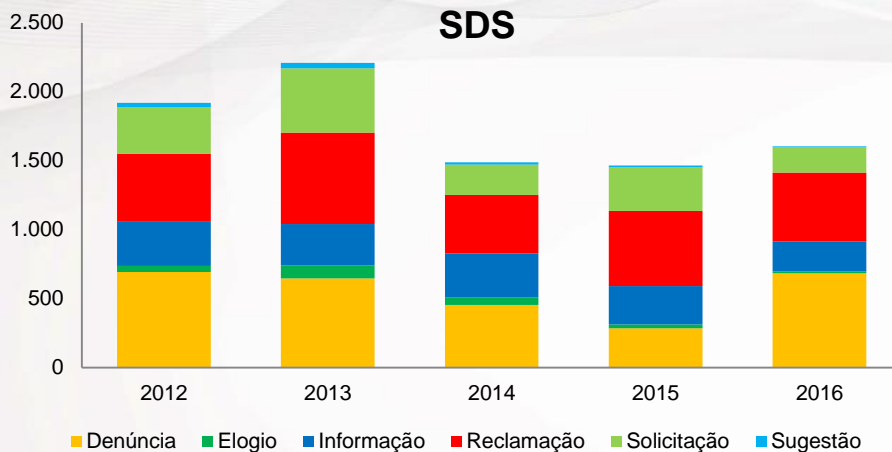
Esta Ouvidoria tem concentrado o registro das manifestações do Disque 100 (Ouvidoria nacional de Direitos Humanos) por solicitação formal. As manifestações cadastradas na SDSCJ, em 2016, superaram os registros em 117% quando comparados ao exercício de 2015. 88% são referentes a denúncias, sendo as áreas mais demandadas as Secretaria Executiva de Políticas para Criança e Juventude e Secretaria Executiva de Segmentos Sociais.



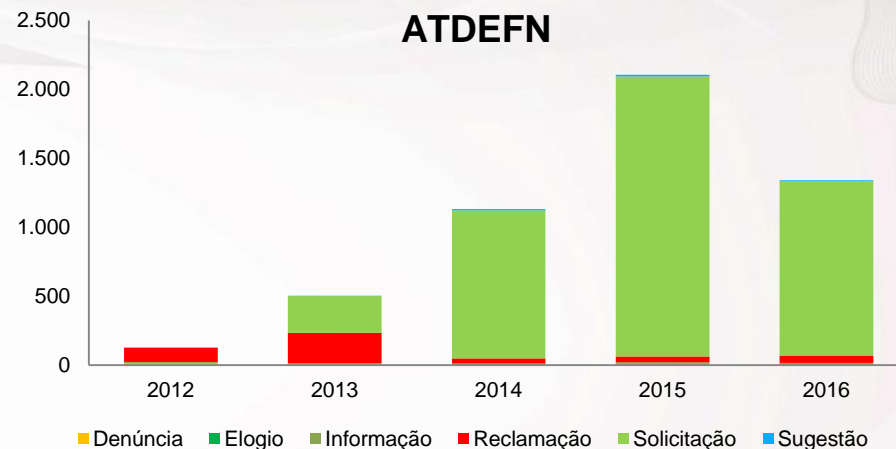
As naturezas mais demandadas na Ouvidoria da Secretaria da Mulher são denúncias e informações. Já as áreas mais demandadas são: Política de Enfrentamento da Violência de Gênero Contra as Mulheres e Redes de Serviços.

* 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)



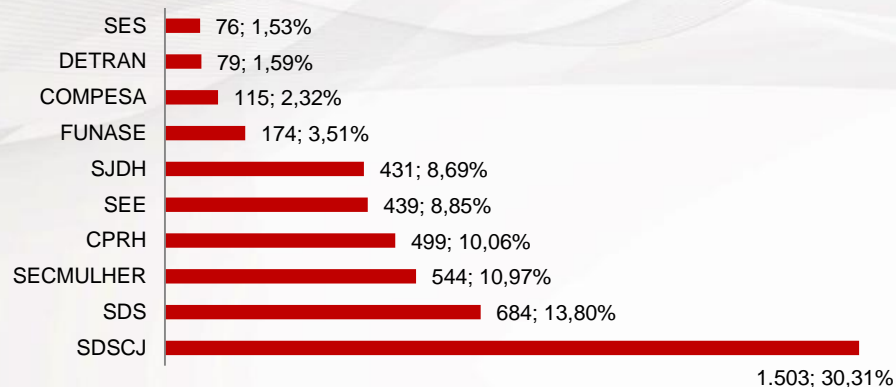
A Ouvidoria da SDS cadastrou 13% a mais de manifestação no ano de 2016 quando comparado ao exercício de 2015, este aumento ocorreu pelo recebimento do Disque Denúncia, no mês de junho que, atualmente, é a área mais demandada na SDS.



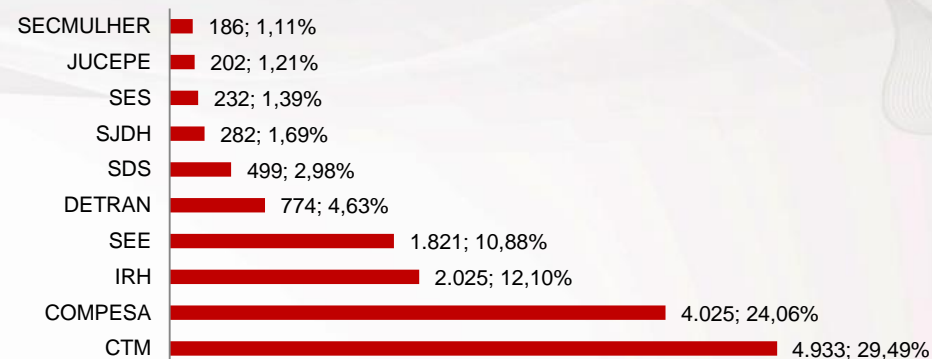
94% das manifestações cadastradas na Ouvidoria da ATDEFN são da natureza solicitação. Sendo as áreas mais demandadas Comunicação e Recursos Humanos.

Top 10 – Quantidade de Manifestações por Natureza

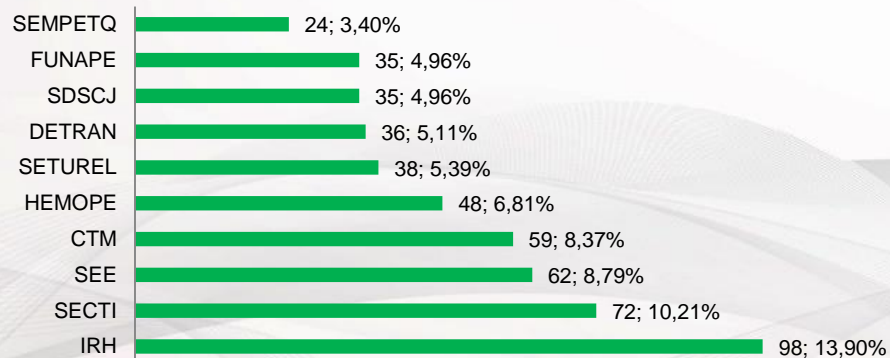
Denúncias



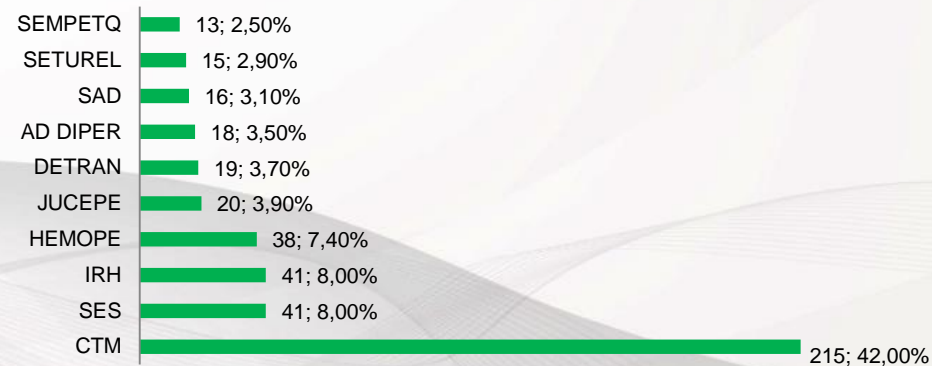
Reclamações



Elogios

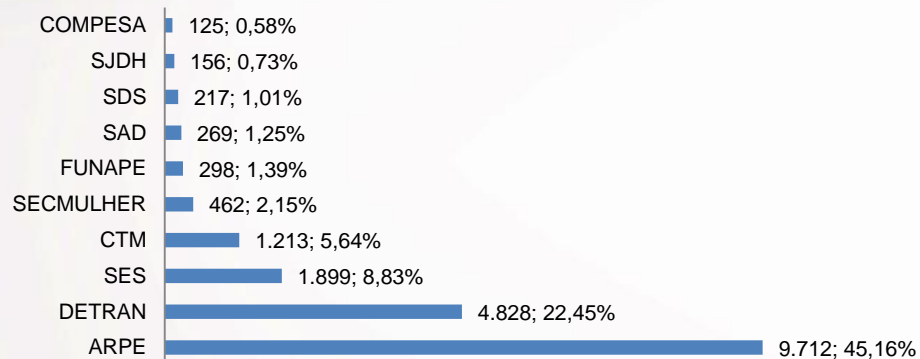


Sugestões

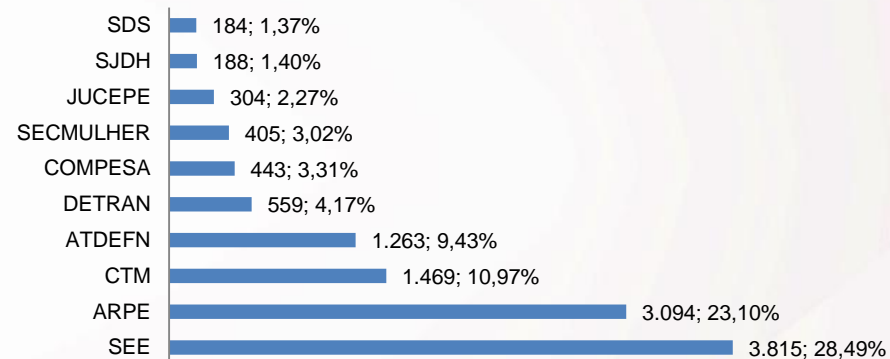


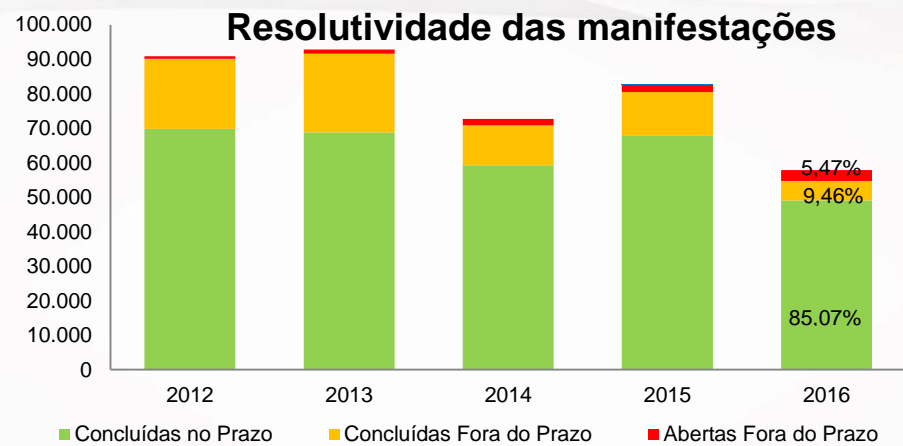
Top 10 – Quantidade de Manifestações por Natureza

Informações

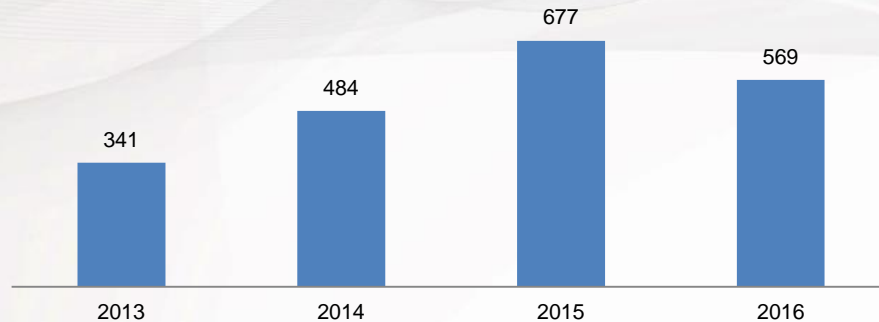


Solicitações

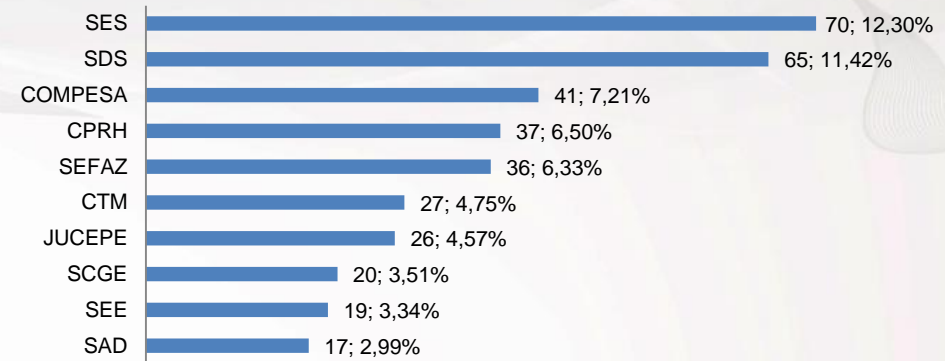




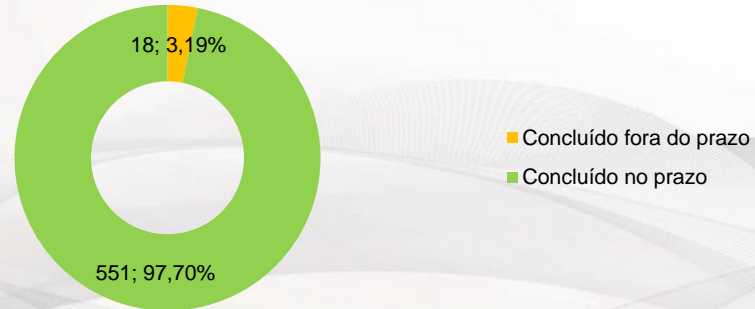
Total de pedidos de acesso à informação (PAI) por ano



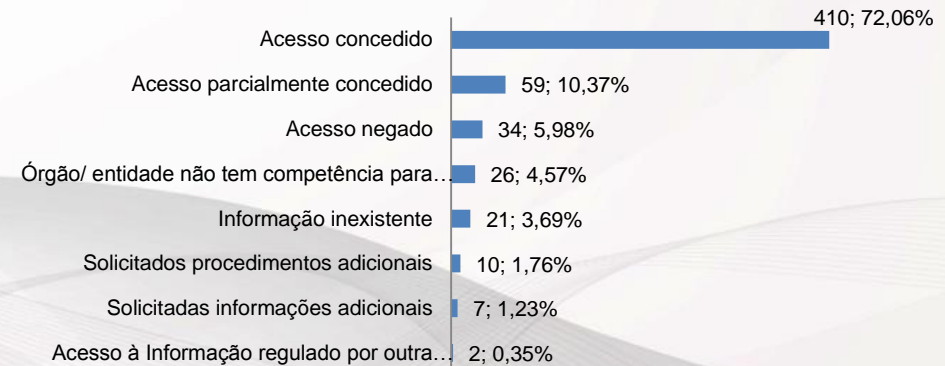
Top 10 PAI's em 2016



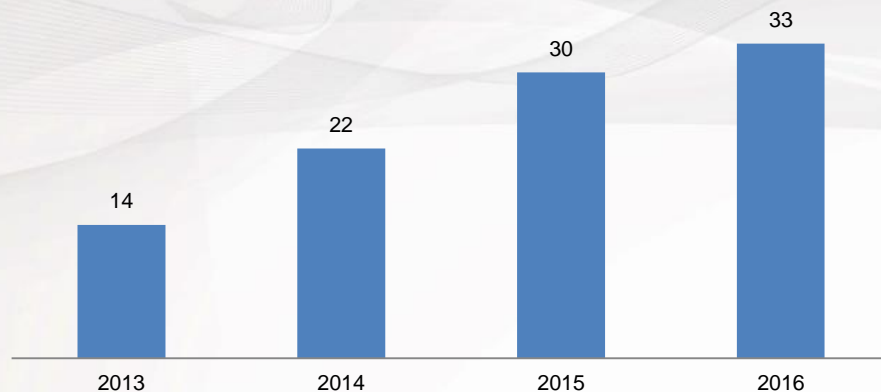
Resolutividade dos PAI's em 2016



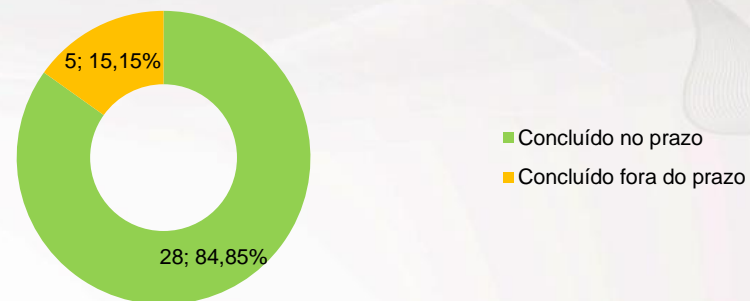
Tipo de Resposta



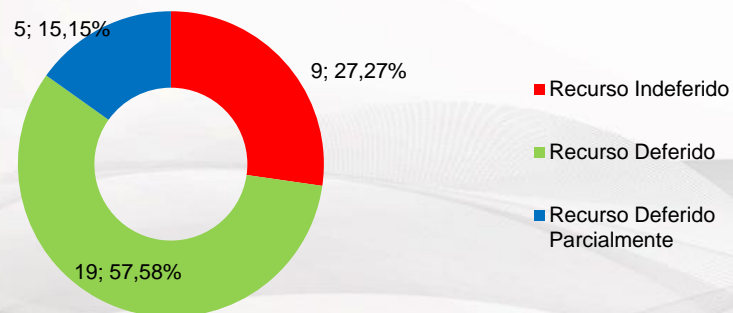
Total de recursos por ano



Resolutividade dos recursos



Tipo de decisão



Fonte de dados:

1. Sistemas: G-Con e Qlikview (data da extração: 29/08/2016);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração 31/08/2016).