

# Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

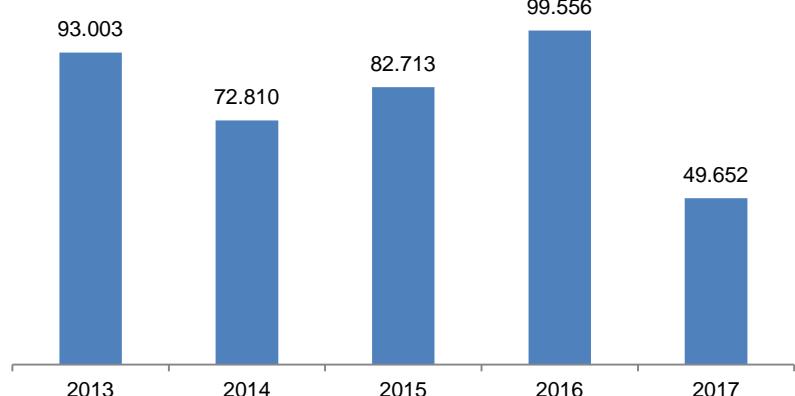
*Junho 2017*  
*Diretoria de Ouvidoria e Controle Social*



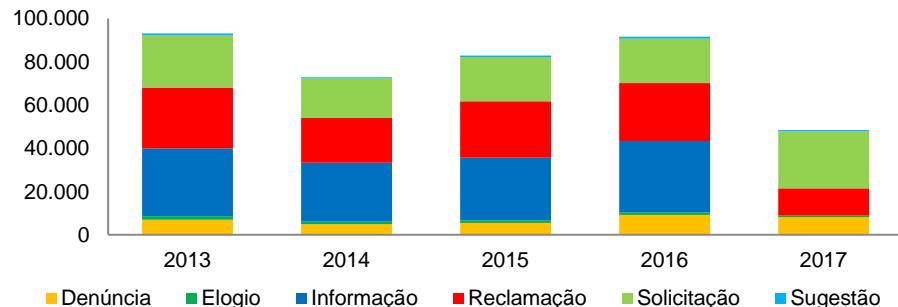
SECRETARIA  
DA CONTROLADORIA  
GERAL DO ESTADO



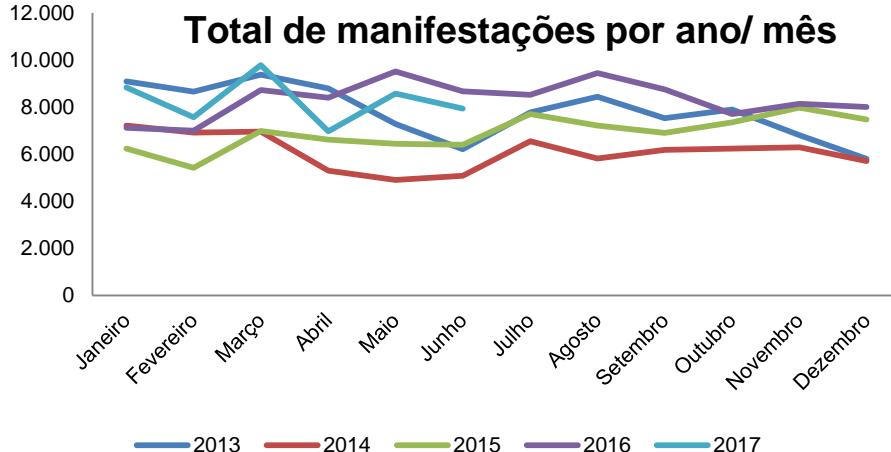
## Total de manifestações por ano



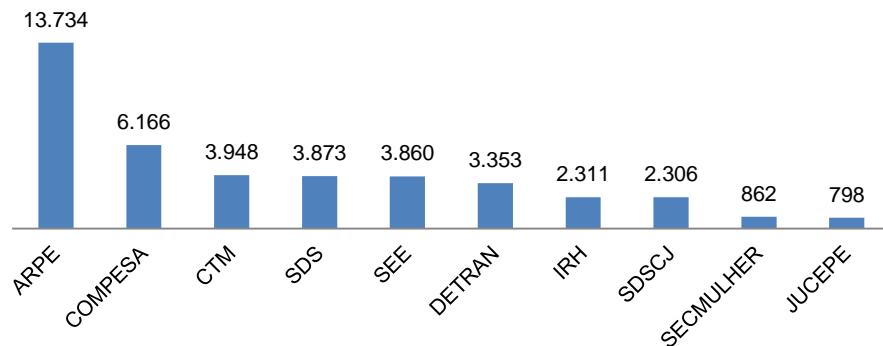
## \*Total de manifestações por natureza



## Total de manifestações por ano/ mês



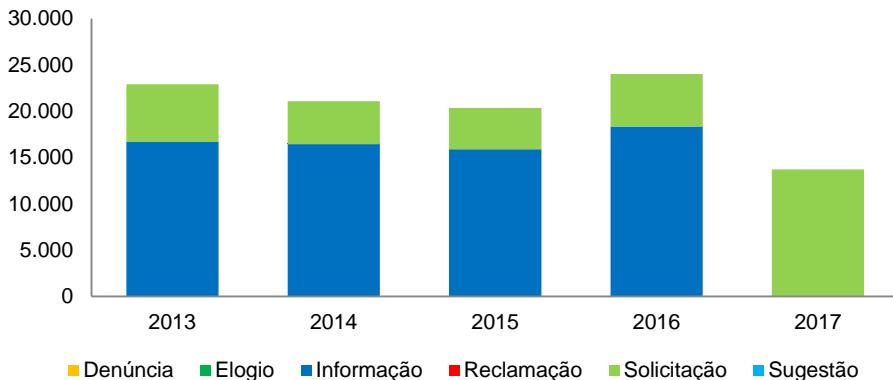
## Top 10 - Quantidade de manifestações em 2017



\* 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.

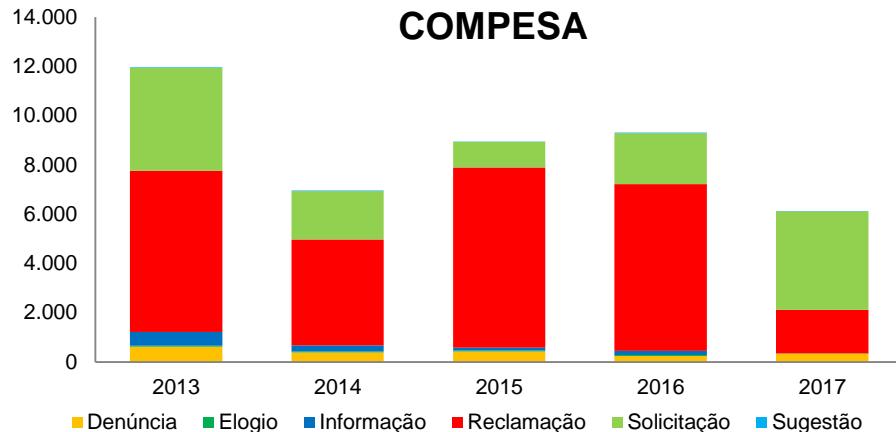
## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

### ARPE



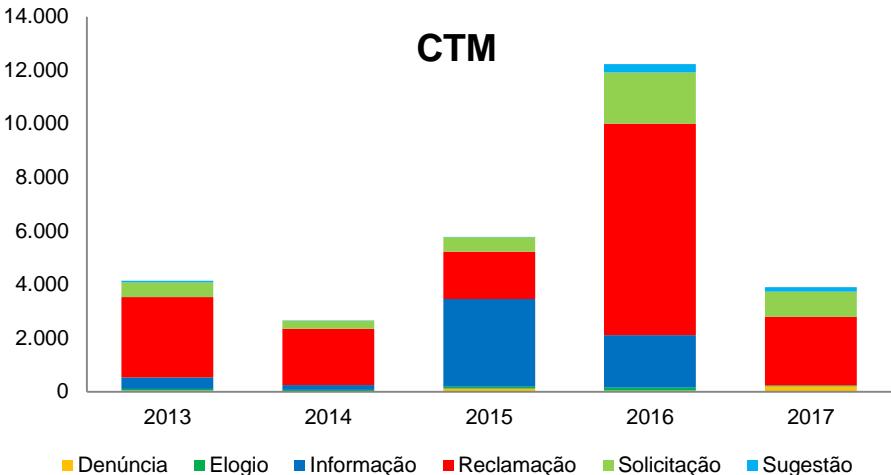
Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 13.734 manifestações, prevalecendo a natureza solicitação com 99,85% das demandas. Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Neste período, foram registradas 78% das manifestações relativas ao serviço supracitado. Esta Ouvidoria recebe manifestações relativas aos serviços delegados pelo Estado, principalmente os relativos à Compesa, o que justifica 20% das manifestações relativas à área assunto água, seguidas de esgoto com 1%.

### COMPESA

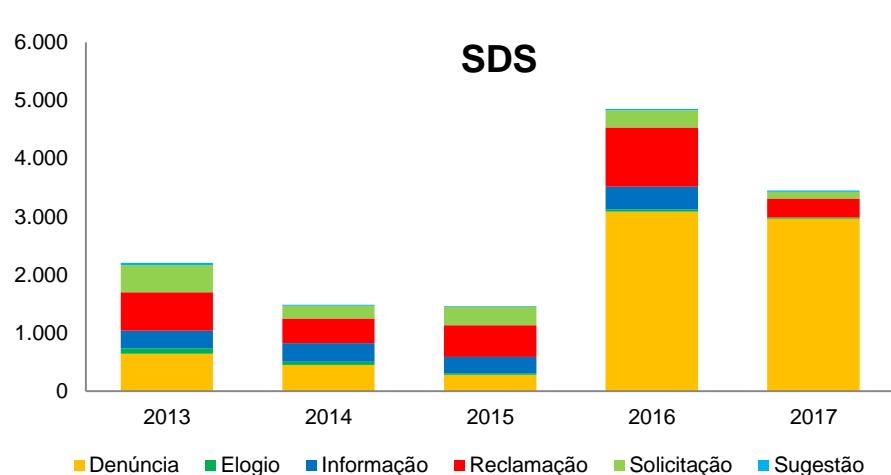


Na Ouvidoria da Compesa, das 6.166 manifestações cadastradas, 65% referem-se à natureza solicitação, seguido de reclamação com 29%. A área assunto mais demandada é a operacional com 80%, seguida da comercial com 16%. O assunto mais solicitado é falta de água com 43%, vazamento e instalação do ramal de água com 6%.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

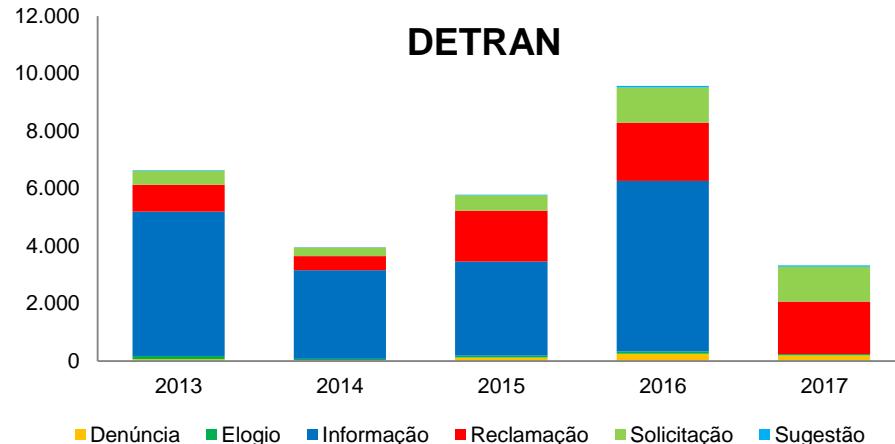
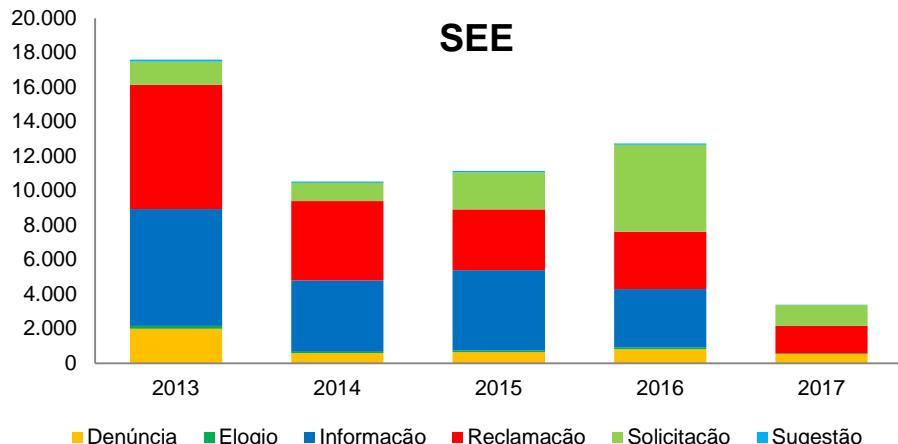


Na Ouvidoria do CTM 65% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, seguido de solicitação com 23%. As áreas mais demandadas são: Divisão de Atendimento ao Cidadão (DCAC) com 29%, Urbana e Gerência de Fiscalização (GFIS) com 11%. Os assuntos mais recorrentes são: descumprimento do quadro de horários com 10%, queima de parada com 10% e má conduta/falta de urbanidade com 9%.



A Ouvidoria da SDS concentra 77% das suas manifestações cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abarca 64% seguida das áreas Disque 100 com 15% e Polícia Militar com 6%.

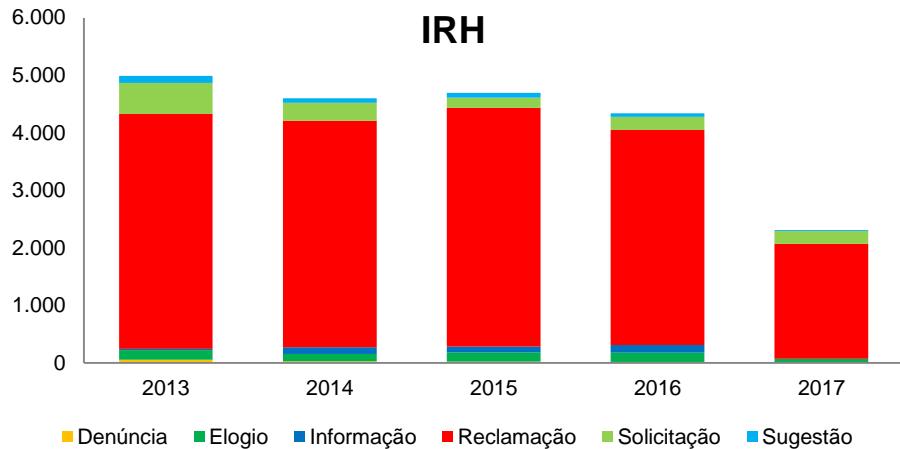
## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



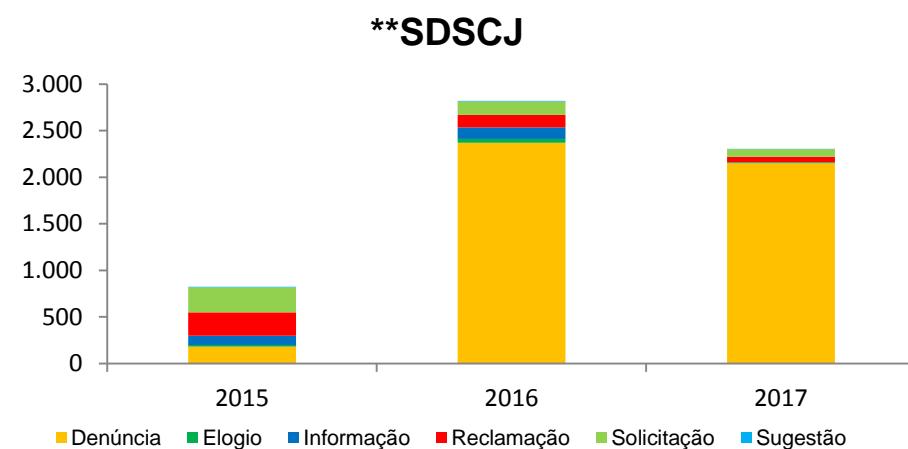
A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando aproximadamente 42% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com aproximadamente 31% do total. As áreas mais demandadas são gerencial com 25% do total, seguidas de serviços com 16% e recursos humanos com 14%.

Na Ouvidoria do DETRAN a natureza reclamação prevalece com 55% do total de manifestações, seguida de solicitação que concentra 36% do total. As áreas mais demandadas são gerência de atendimento com 28%, gerência de habilitação com 26% e gerência de fiscalização e infrações com 10%.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



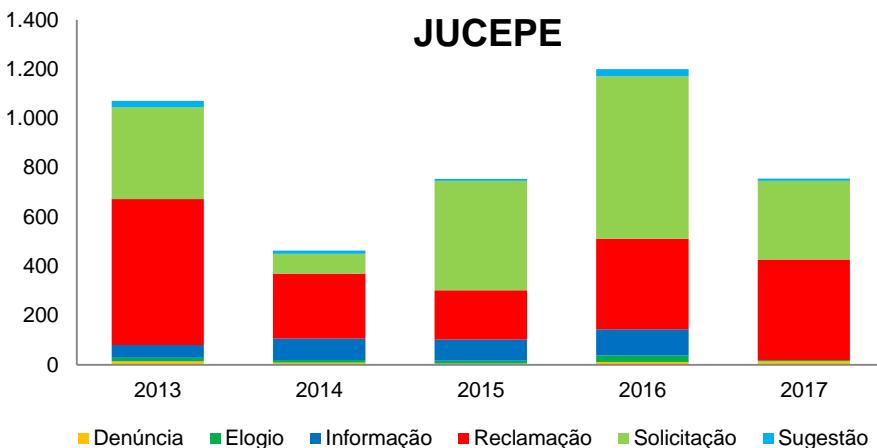
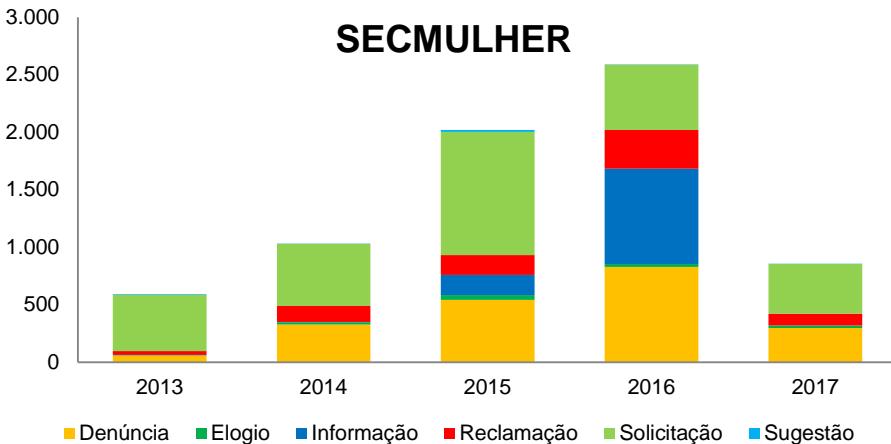
86% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, sendo as áreas mais demandadas: SASSEPE com 71%, HSE com 15% e IRH com 13%.



Esta Ouvidoria concentra 93% das manifestações cadastradas em denúncias. Grande parte destas manifestações são provenientes do Disque Direitos Humanos e de competência 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)

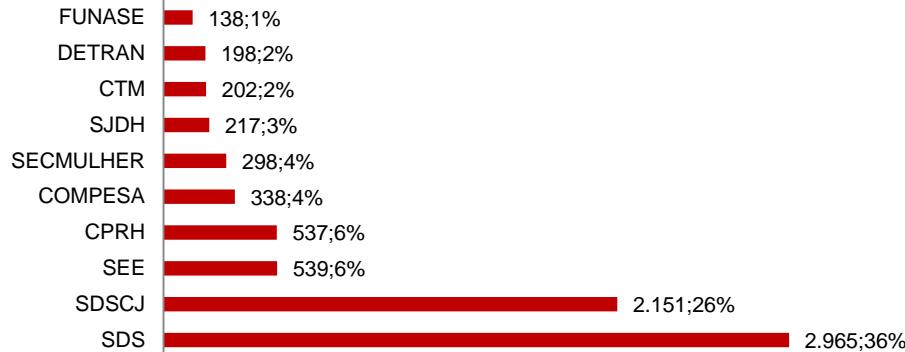


47% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de denúncias que equivalem a 37% desse total. As áreas mais demandadas são: política de violência de gênero e ações de apoio à saúde com 41%, rede de serviços (especializada e não especializada) com 31% e outros assuntos 15%.

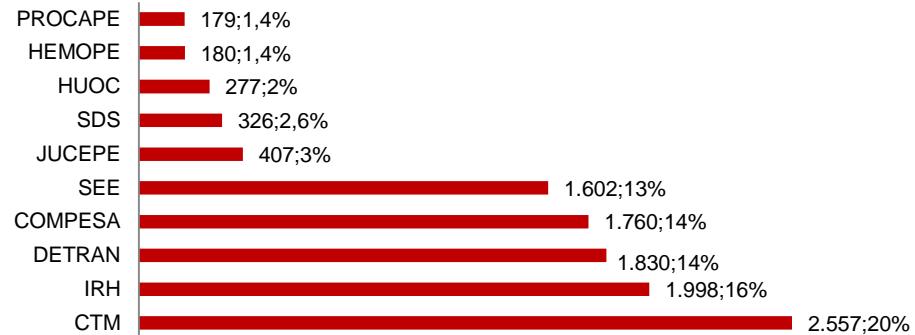
51% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são reclamações, seguidas de solicitações que equivalem a 40% desse total. As áreas mais demandadas são: coordenadoria de registro do comércio com 51%, unidade de atendimento com 14% e REDESIM 9%.

# Top 10 - 2017 – Quantidade de Manifestações por Natureza

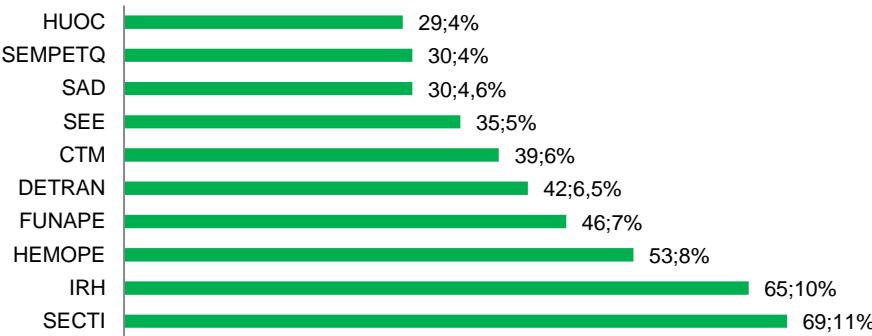
## Denúncias



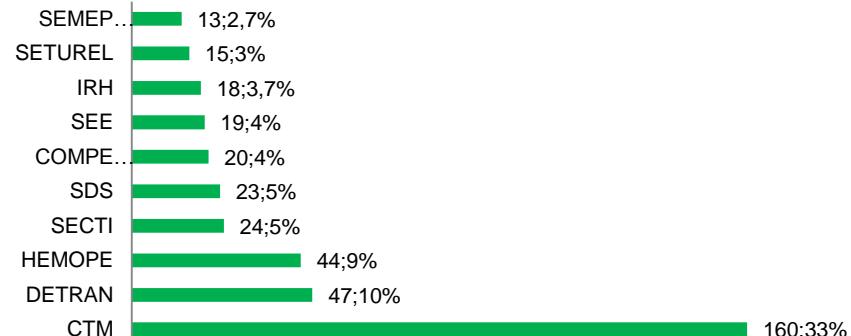
## Reclamações



## Elogios

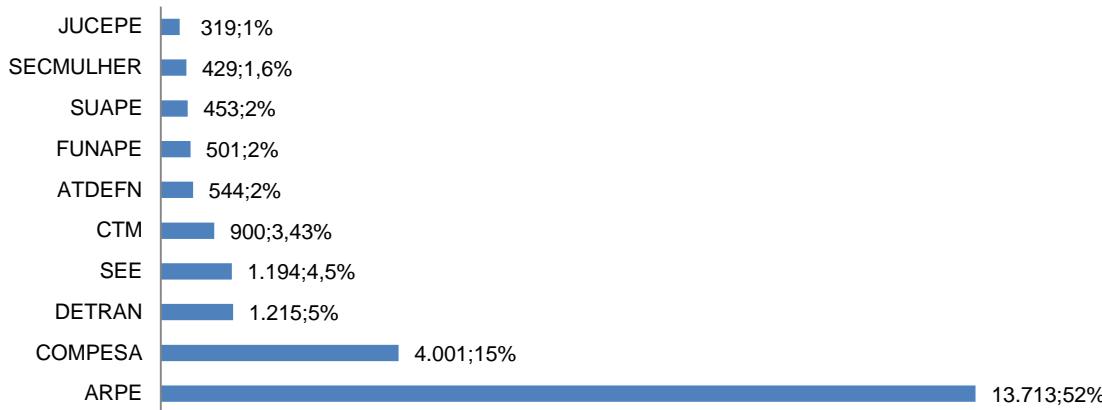


## Sugestões

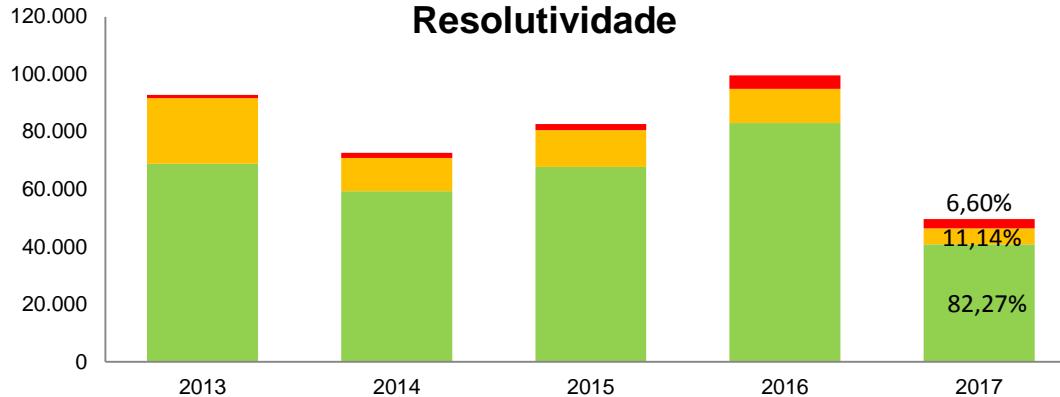


## Top 10 – 2017- Quantidade de Manifestações por Natureza

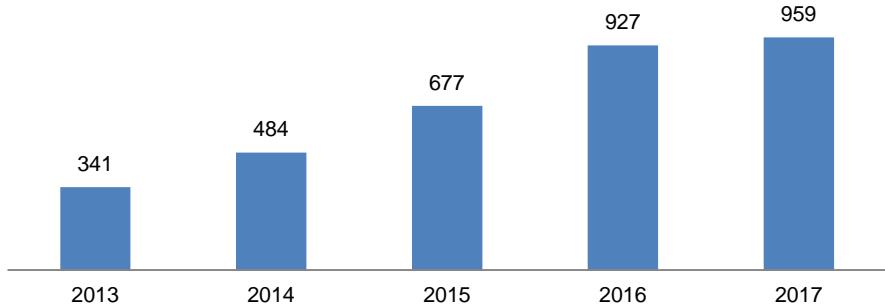
### Solicitações



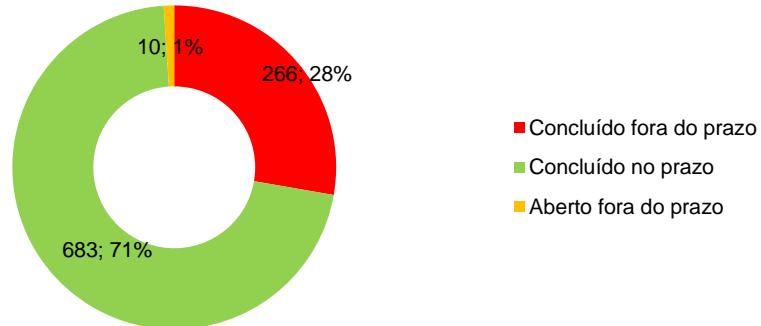
## Resolutividade



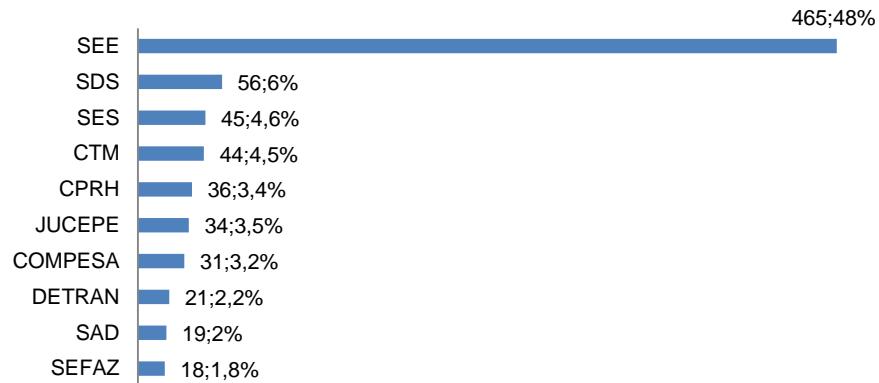
## Total de Pedidos de acesso à informação (PAI) por ano



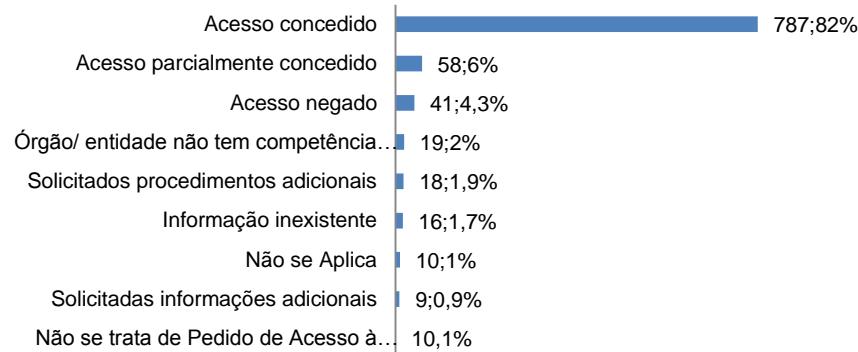
## Resolutividade dos PAI's de 2017



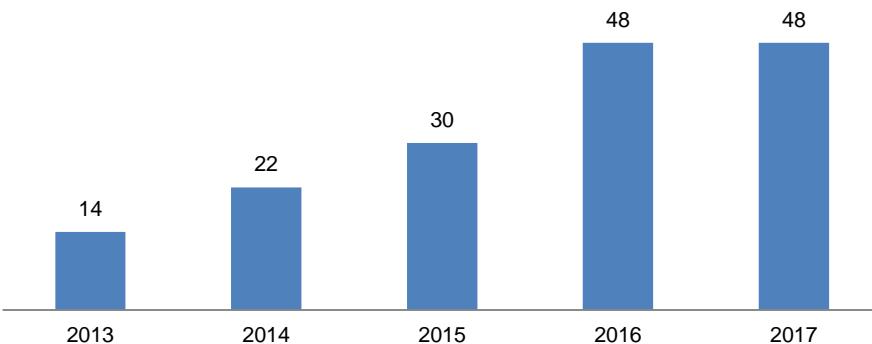
## Top 10 - PAI's 2017



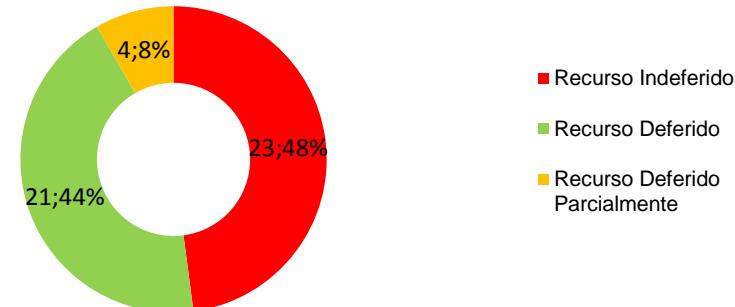
## Tipo de Resposta



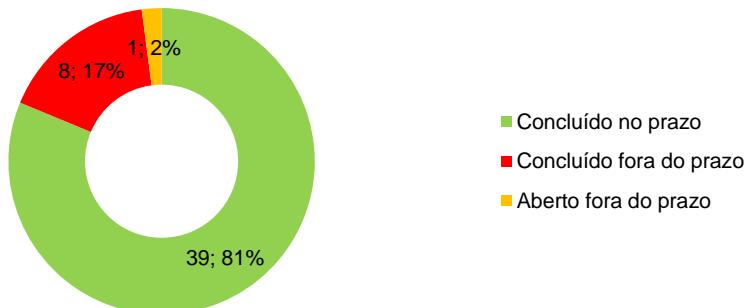
## Total de recursos por ano



## Tipo de decisão



## Resolutividade dos recursos em 2017



## Fonte de dados:

1. Sistemas: G-Con e Qlikview (data da extração: 04 e 07/08/2017);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração 07/08/2017).

SECRETARIA  
DA CONTROLADORIA  
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO  
*Pernambuco*

PRESENÇA QUE FAZ A DIFERENÇA