

Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

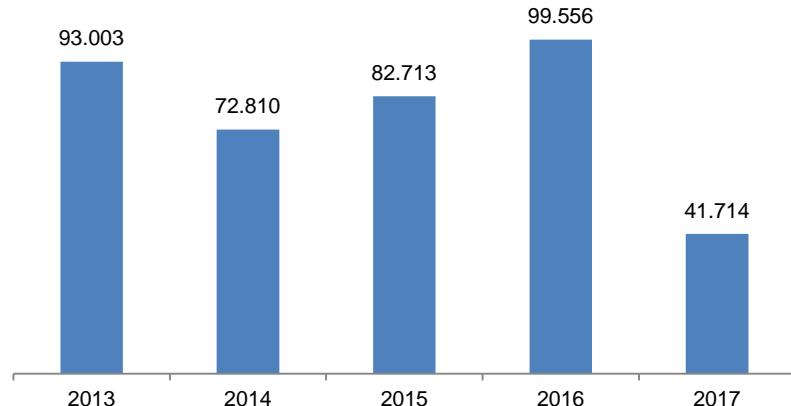
Maio 2017
Diretoria de Ouvidoria e Controle Social



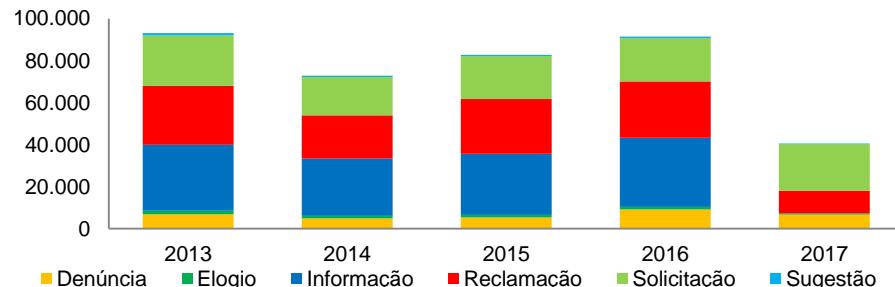
SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



Total de manifestações por ano

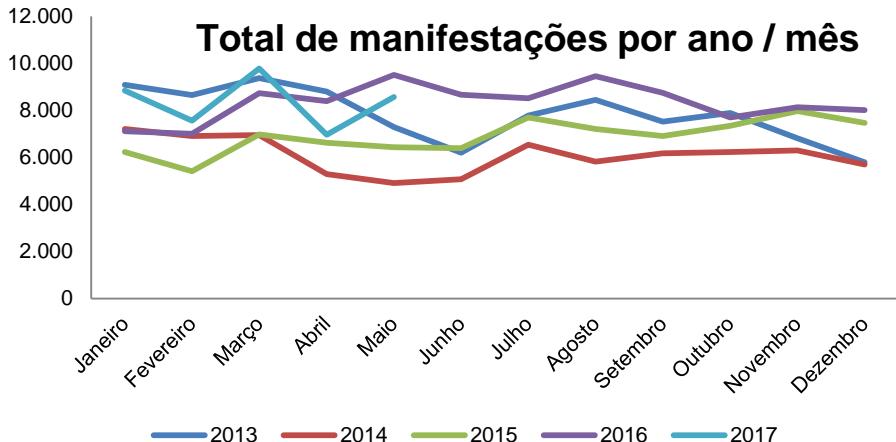


*Total de manifestações por natureza

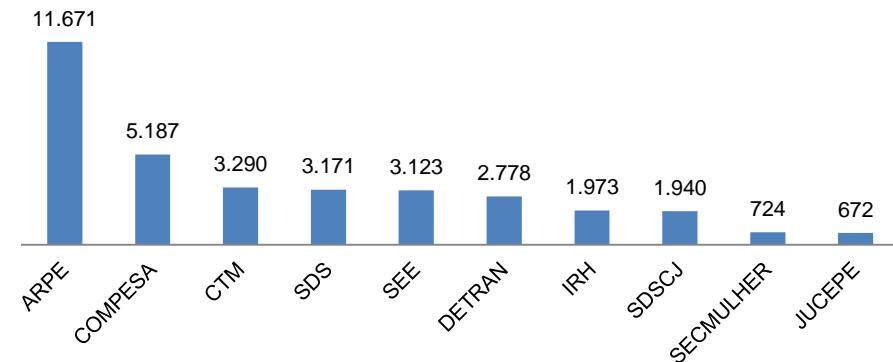


* As manifestações anteriormente cadastradas como informação passaram a ter seus registros na natureza solicitação a partir do exercício de 2017 atendendo a recomendação da Rede de Ouvidorias Nacional.

Total de manifestações por ano / mês

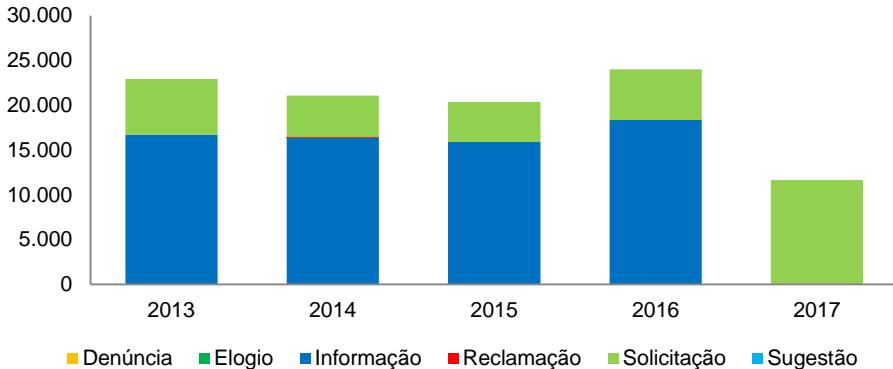


Top 10 - Quantidade de manifestações em 2017

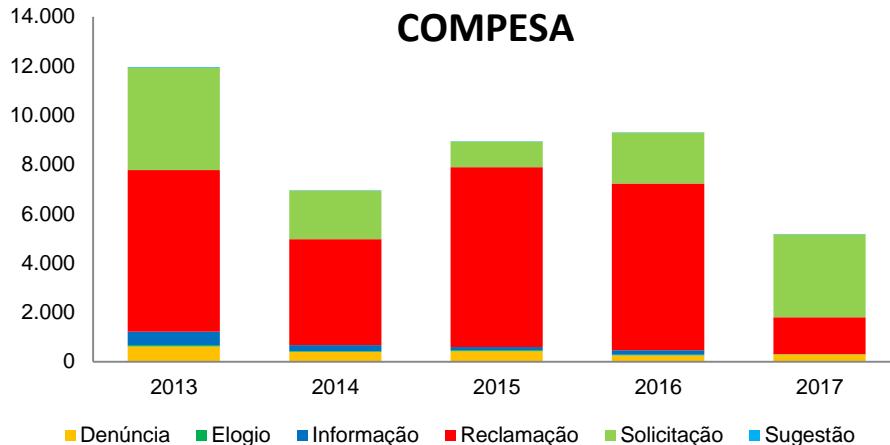


Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

ARPE



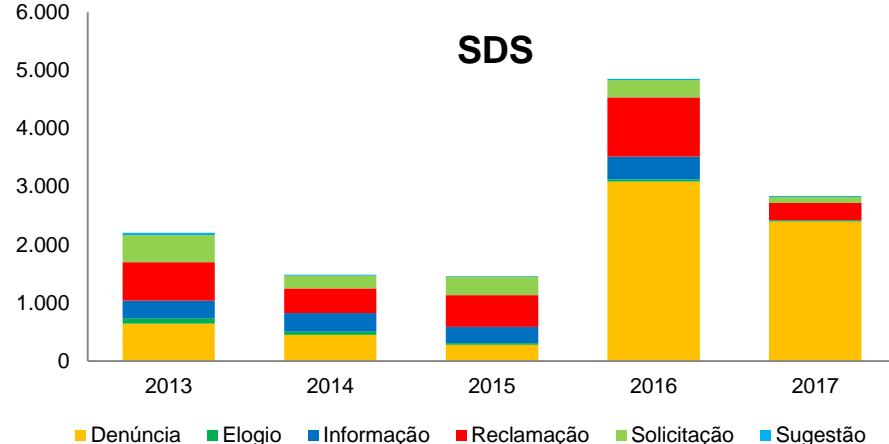
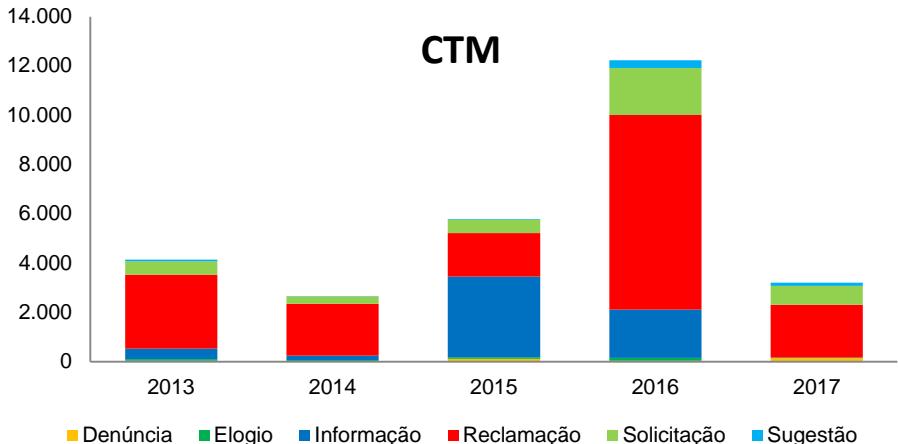
COMPESA



Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 11.671 manifestações, prevalecendo a natureza solicitação com 99,84% 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%.

Na Ouvidoria da Compesa, das 5.187 manifestações cadastradas, 65% referem-se à natureza solicitação, seguido de reclamação com 29%. A área assunto mais demandada é a operacional com 81%, seguida da comercial com 16%. O assunto mais solicitado é falta de água com 45%, vazamento e instalação do ramal de água com 6%.

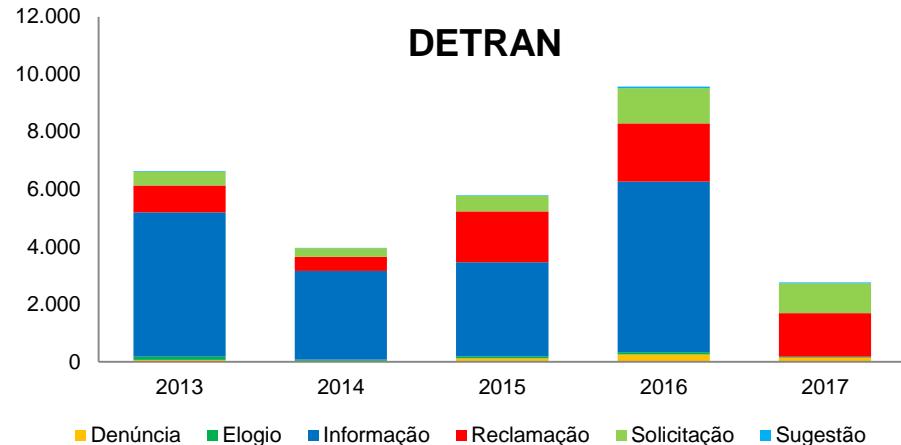
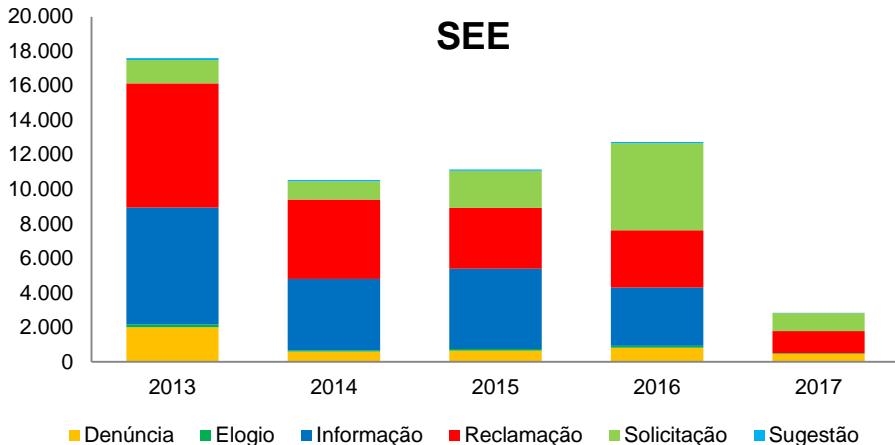
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



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 28%, Urbana e Gerência de fiscalização (GFIS) com 12%. Os assuntos mais recorrentes são: descumprimento do quadro de horários com 10%, queima de parada com 12% e má conduta/falta de urbanidade com 9%.

A Ouvidoria da SDS concentra 76% das suas manifestações cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abarca 65% seguida das áreas Disque 100 com 13% e Polícia Militar com 6%.

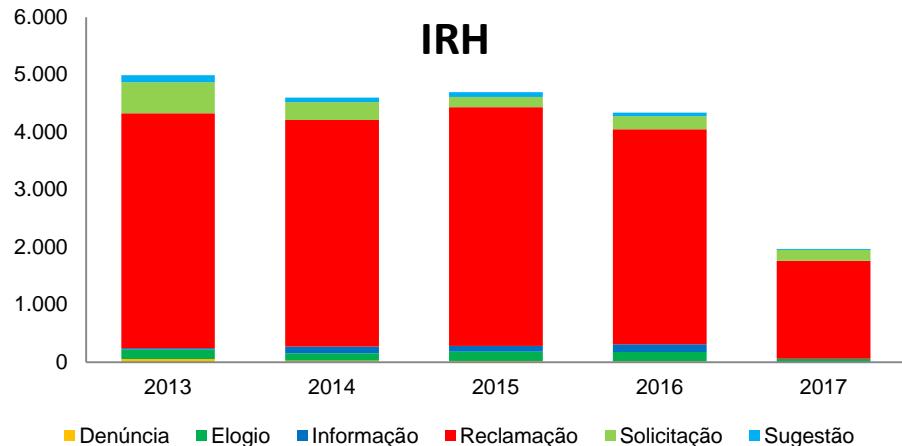
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



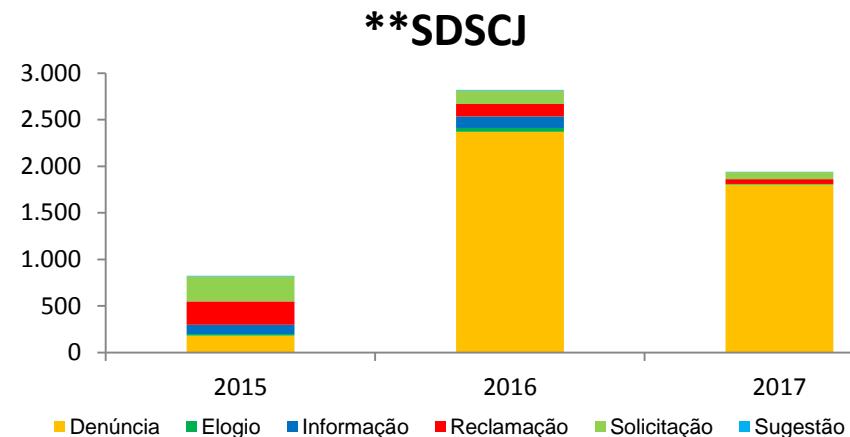
A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando aproximadamente 41% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com aproximadamente 33% do total. As áreas mais demandadas são gerencial com 24% do total, seguidas de serviços com 16% e recursos humanos com 15%.

Na Ouvidoria do DETRAN a natureza reclamação prevalece com 54% do total de manifestações, seguida de solicitação que concentra 37% do total. As áreas mais demandadas são gerência de atendimento com 27%, gerência de habilitação com 25% e gerência de fiscalização e infrações com 9%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



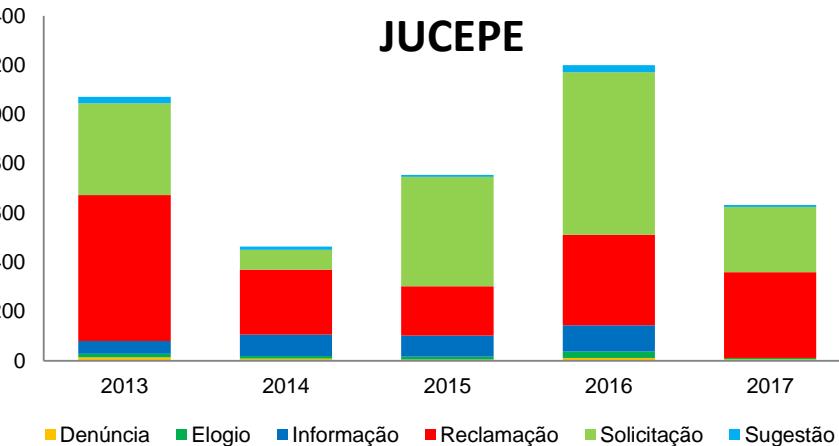
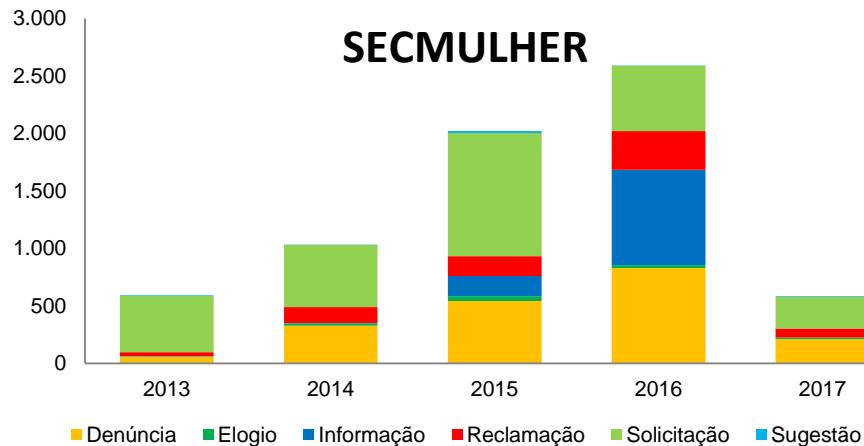
86% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, sendo as áreas mais demandadas: SASSEPE com 71%, HSE com 15% e IRH com 13%.



A Ouvidoria concentra 93% 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)

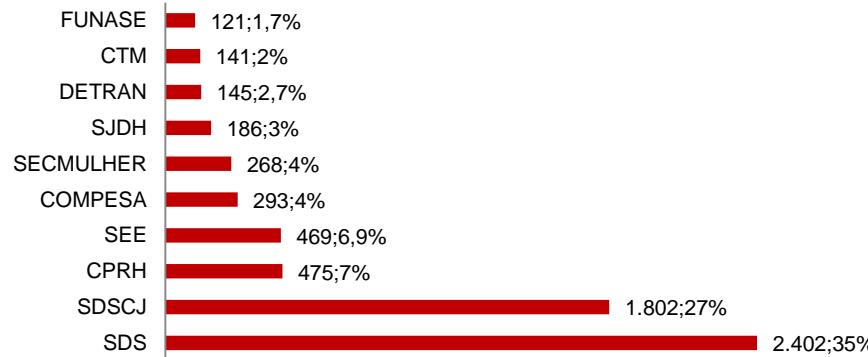


47% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de denúncias que equivalem a 37% desse total. As áreas mais demandadas são: política de violência de gênero e ações de apoio à saúde com 41%, rede de serviços (especializada e não especializada) com 31% e outros assuntos 15%.

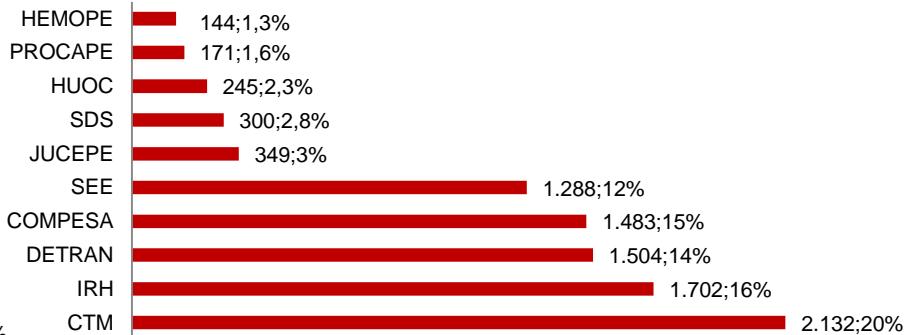
52% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são reclamações, seguidas de solicitações que equivalem a 39% desse total. As áreas mais demandadas são: coordenadoria de registro do comércio com 55%, unidade de atendimento com 11% e REDESIM 9%.

Top 10 - 2017 – Quantidade de Manifestações por Natureza

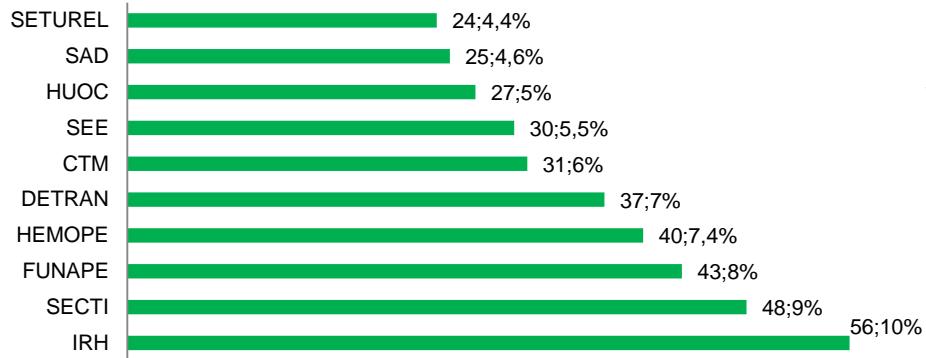
Denúncias



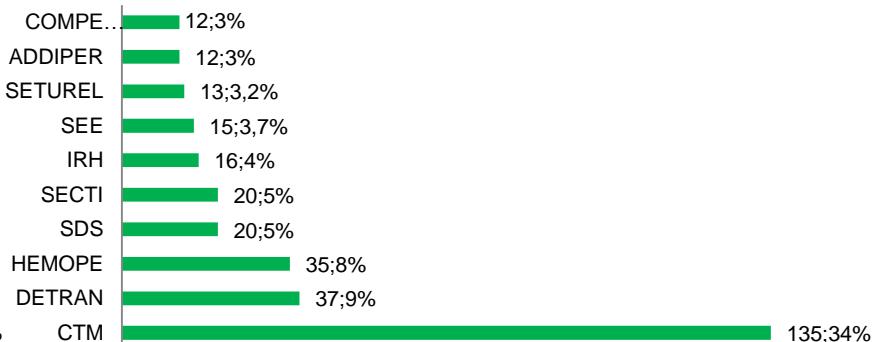
Reclamações



Elogios

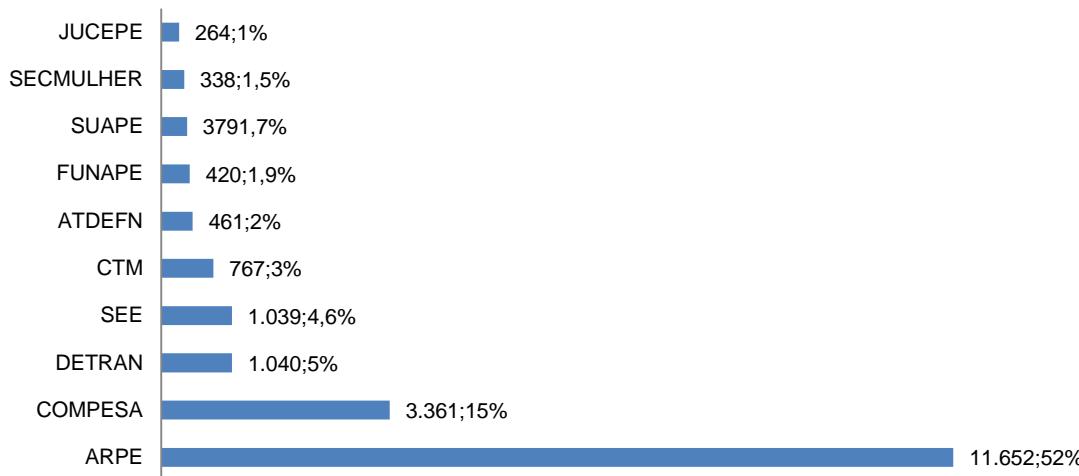


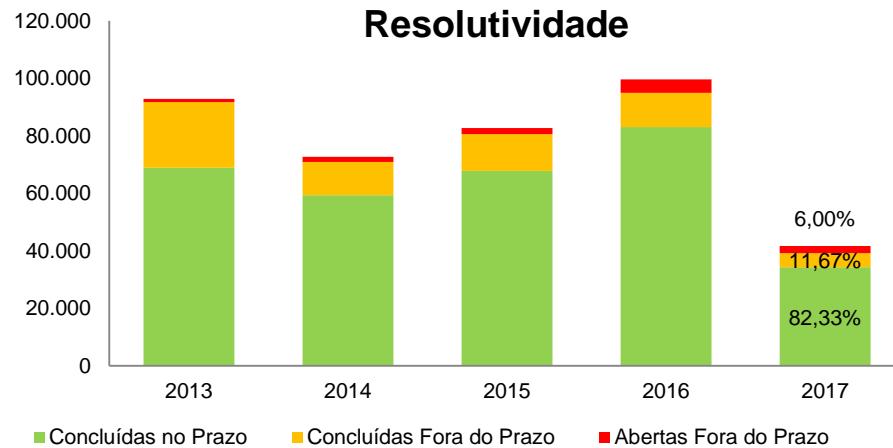
Sugestões



Top 10 – 2017- Quantidade de Manifestações por Natureza

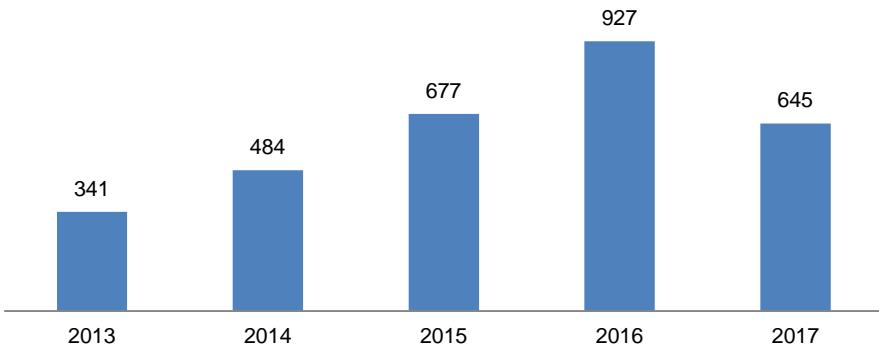
Solicitações





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

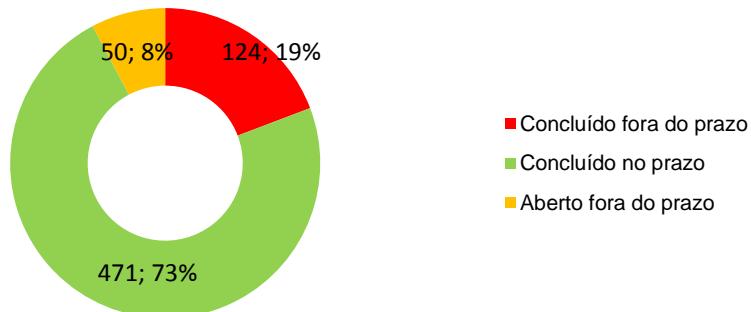
Total de Pedidos de acesso à informação (PAI) por ano



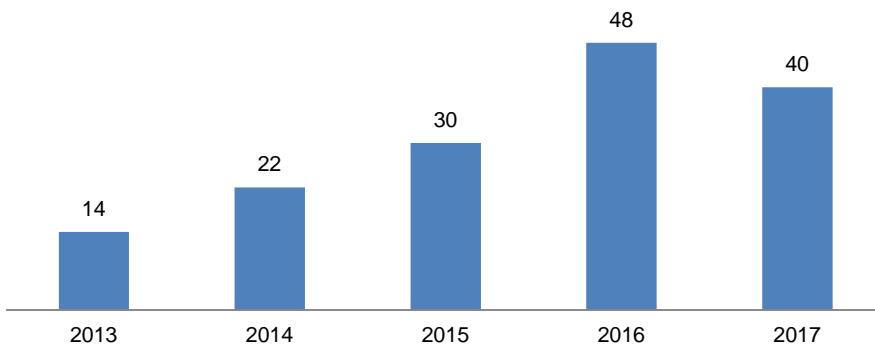
Top 10 - PAI's 2017



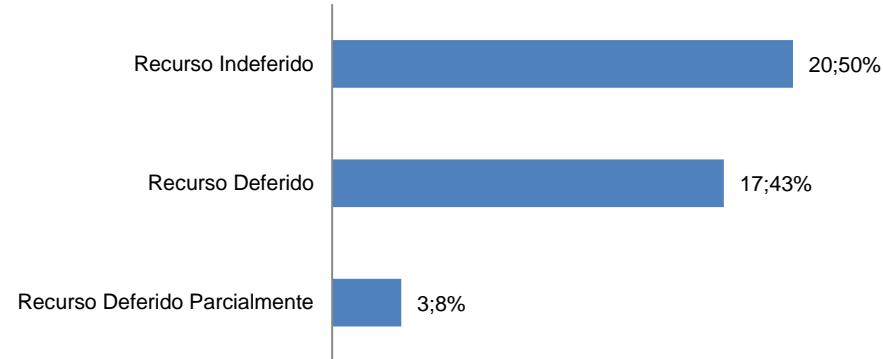
Resolutividade dos PAI's de 2017



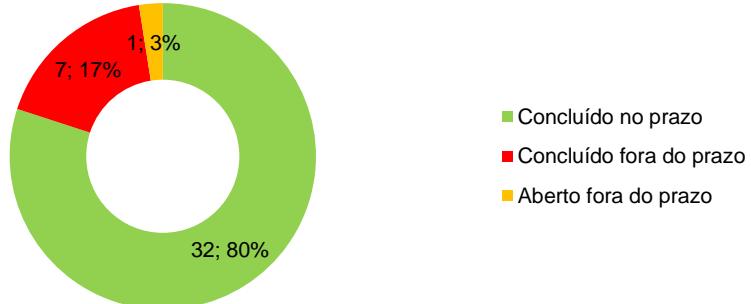
Total de recursos por ano



Tipo de Resposta



Resolutividade dos recursos em 2017



Fonte de dados:

1. Sistemas: G-Con e Qlikview (data da extração: 27 e 28/06/2017);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração: 25/07/2017).

SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

PRESENÇA QUE FAZ A DIFERENÇA