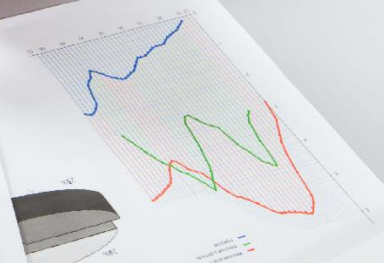


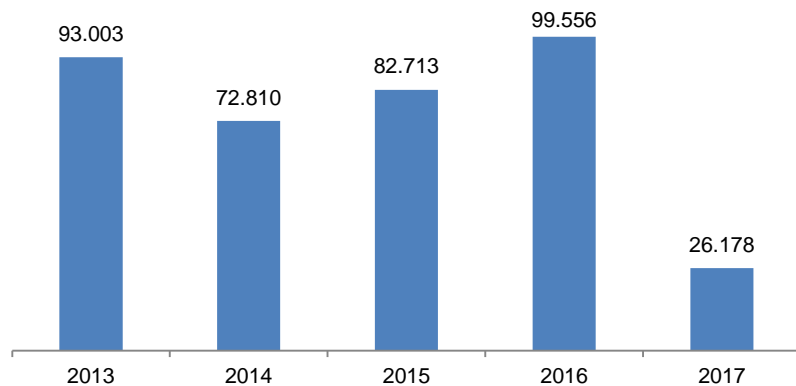
Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Março 2017

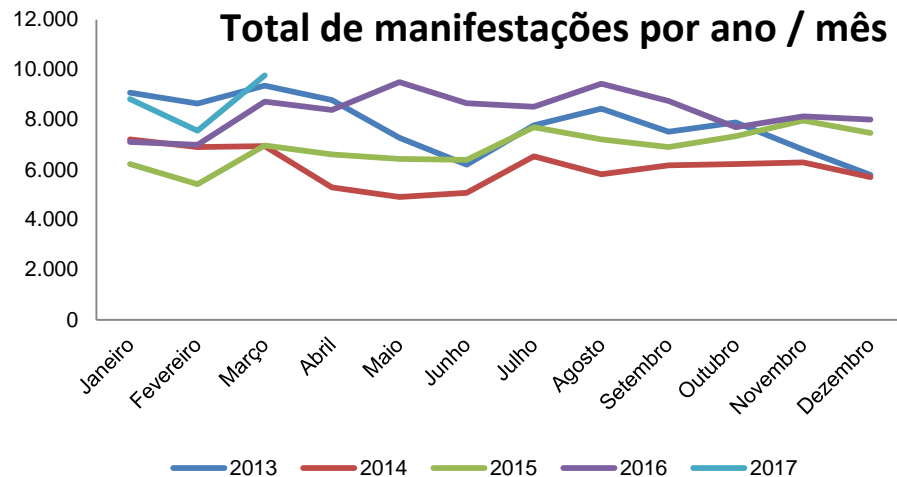
Diretoria de Ouvidoria e Controle Social



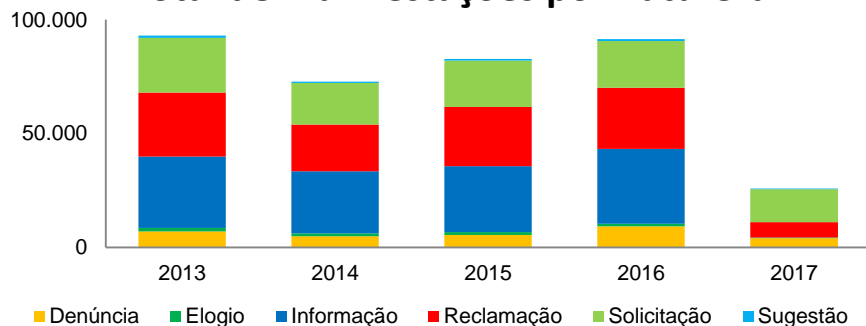
Total de manifestações por ano



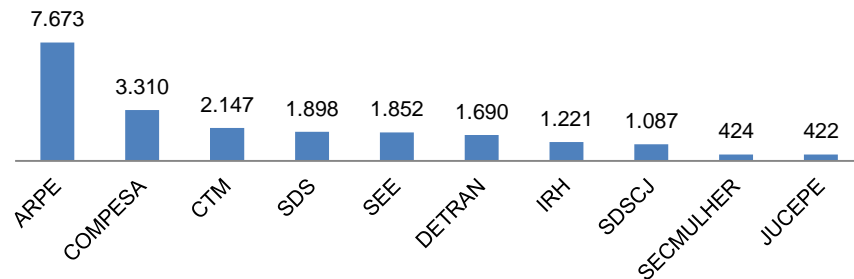
Total de manifestações por ano / mês



*Total de manifestações por natureza

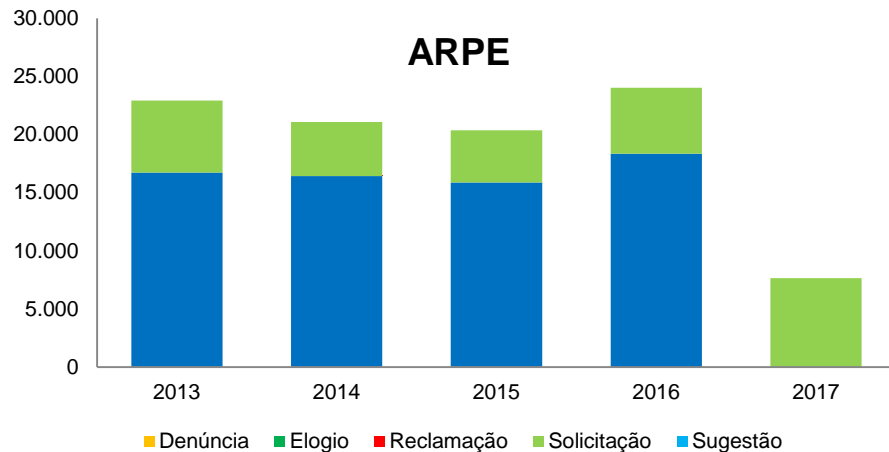


Top 10 - Quantidade de manifestações em 2017

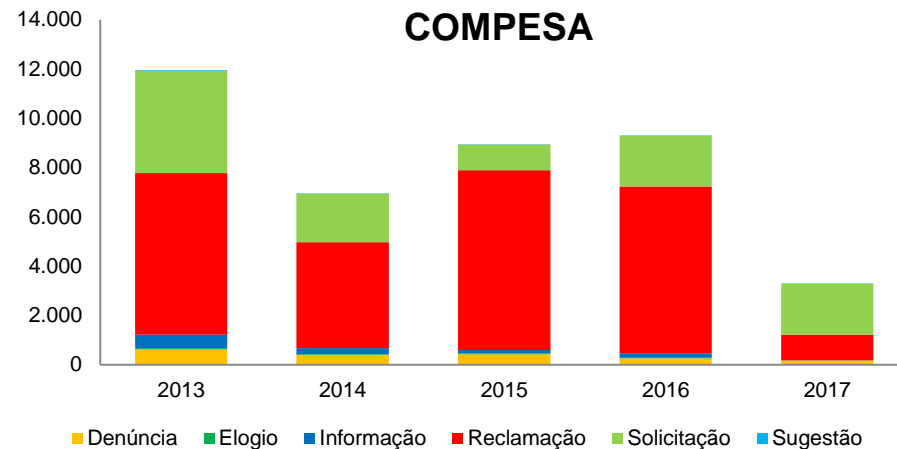


* As manifestações anteriormente cadastradas como informação passaram a ter seus registros na natureza solicitação a partir do exercício de 2017 atendendo a recomendação da Rede de Ouvidorias Nacional.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

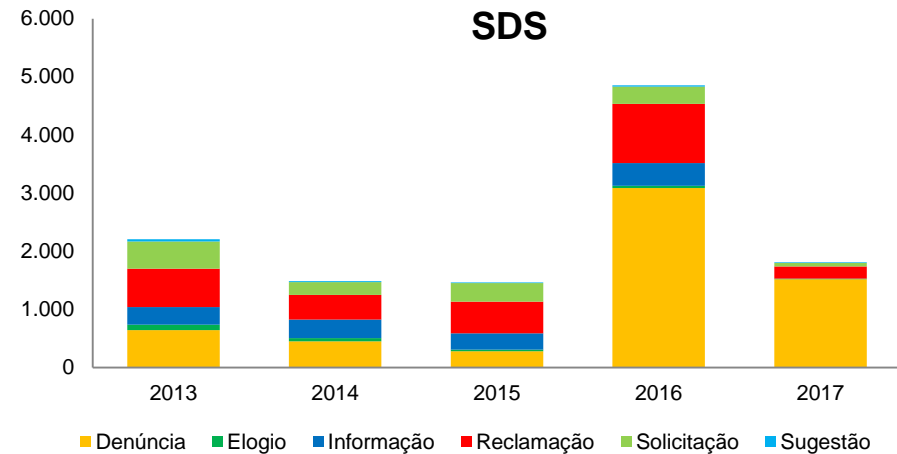
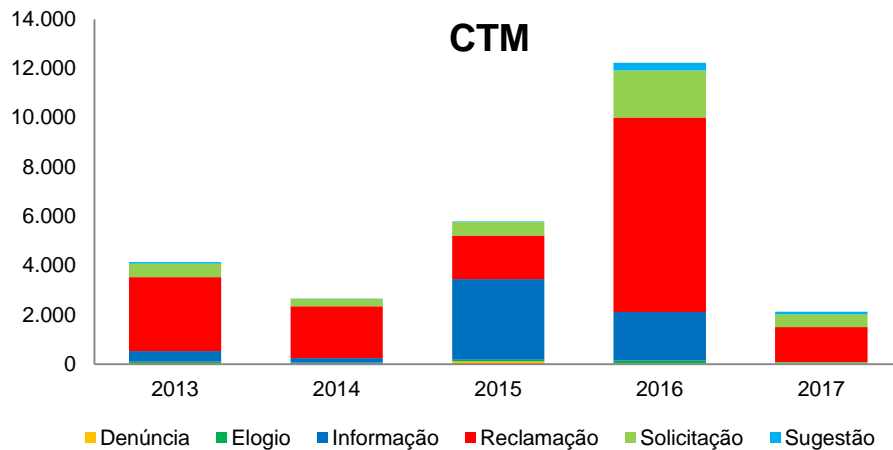


Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Ao todo foram cadastradas 7.673 manifestações, neste período, sendo 76% relativas ao serviço de *Call Center*. Esta Ouvidoria recebe manifestações relativas aos serviços delegados pelo Estado, principalmente os relativos à Compesa, o que justifica 21% das manifestações relativas ao assunto água.



Na Ouvidoria da Compesa, das 3.310 manifestações cadastradas, 63% referem-se à natureza solicitação, seguindo de reclamação com 31%. A área mais demandada é a Operacional com 82% do total, sendo a falta de água e o vazamento responsáveis por aproximadamente 56% das demandas desta Ouvidoria.

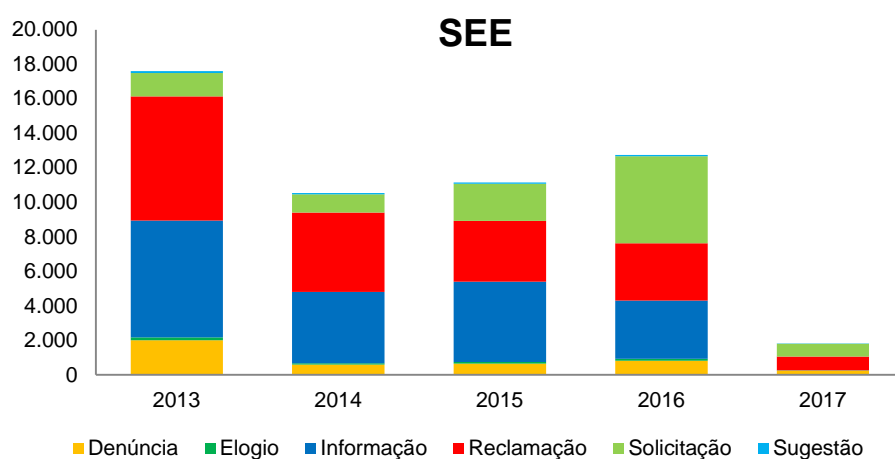
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



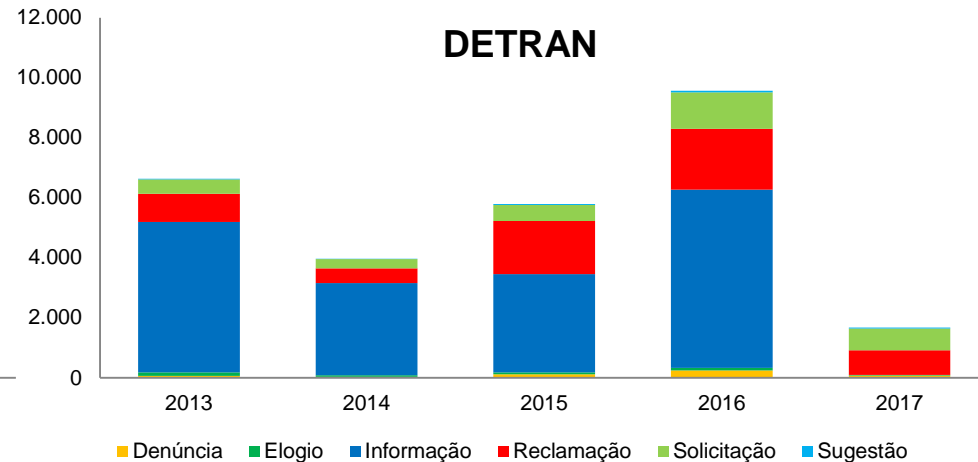
Na Ouvidoria do CTM 66% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação. Sendo as áreas mais demandadas: Divisão de Atendimento ao Cliente (DCAC) com 27% Urbana com 14% . Na DCAC, os assuntos mais citados são: Má Conduta/Falta de Urbanidade (35%), Queima de parada (32%) e descumprimento do quadro de horários (16%).

A Ouvidoria da SDS concentra 80% das suas manifestações cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia abarca 71% seguida das áreas Disque 100, 8% e Polícia Militar com 7%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

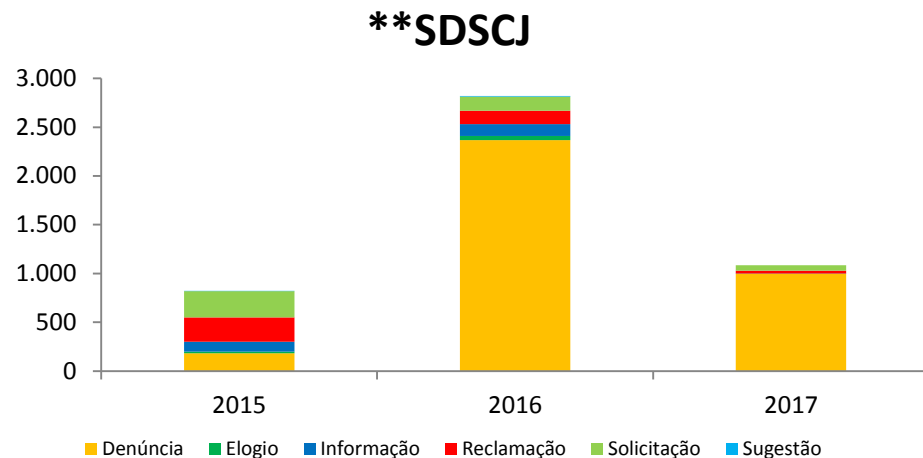
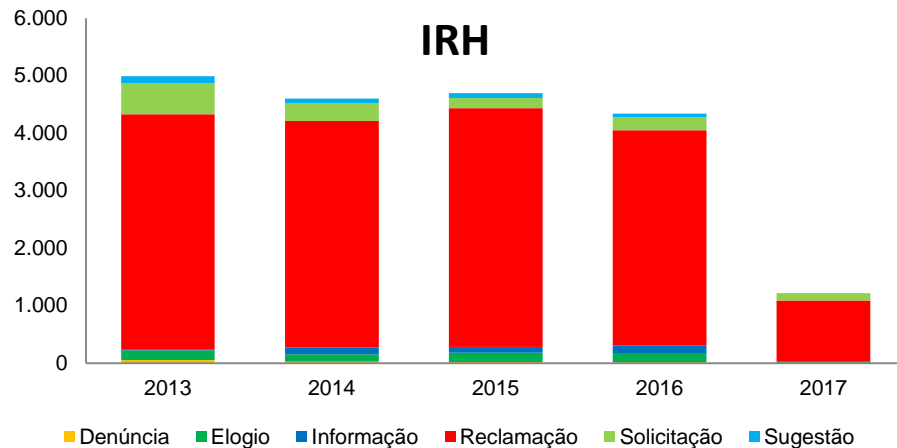


A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando aproximadamente 43% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com aproximadamente 41% do total. Dentro de reclamação, a área mais demandada refere-se a gerencial com 32% dos registros das reclamações, seguidas de estrutura física com 21% e recursos humanos 15 %.



Na Ouvidoria do DETRAN a natureza reclamação prevalece com 49% do total de manifestações, seguida de solicitação que concentra 42% do total. A Gerência de Habilitação (DOH) é a mais demandada com 27%, seguida da Gerência de Atendimento com 26%. O assunto mais reclamado é atendimento com 16% seguido de CNH com 12%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

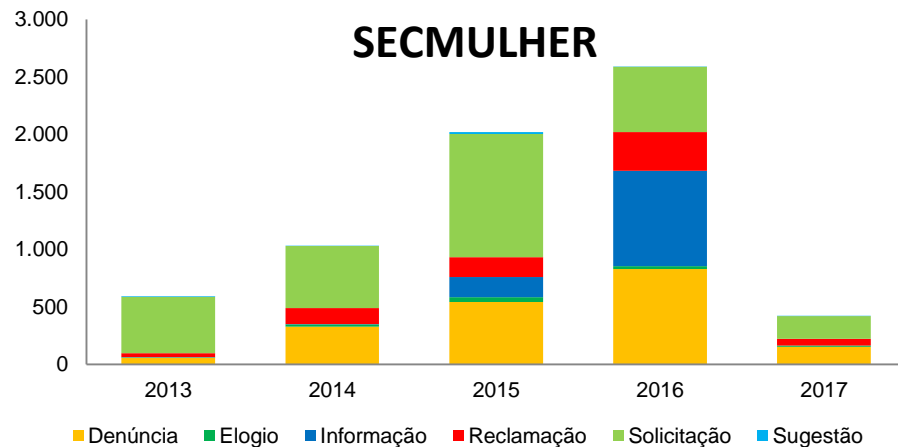


86% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, sendo os assuntos mais demandados : marcação de consulta com 29%, rede credenciada 22% e perícia médica com 11%.

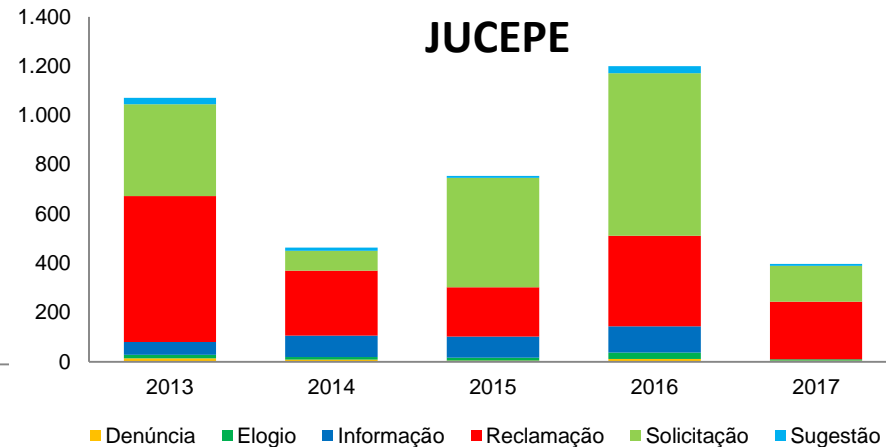
A Ouvidoria concentra 92% das manifestações cadastradas em denúncias provenientes do Disque 100 (Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos). A maioria destas são de competência da área de Assistência Social dos municípios.

****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)



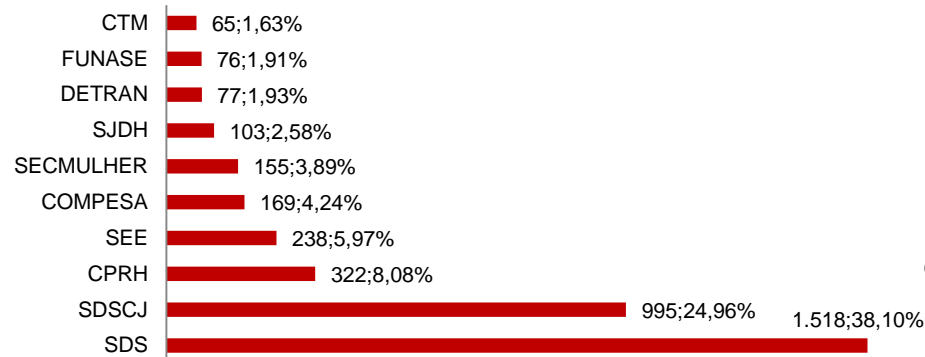
47% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de denúncias que equivalem a 37% desse total. A área mais demandada é Rede de serviços (especializadas e não especializadas) com 40% das demandas.



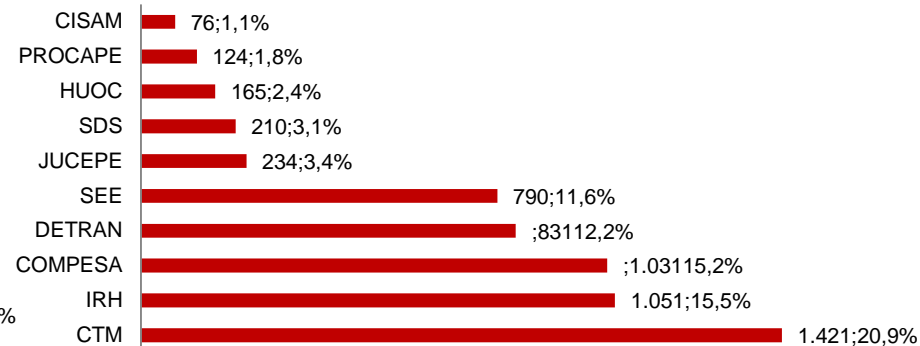
55% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são reclamações, seguidas de solicitações que equivalem a 35% desse total. O assunto mais demandado é “atraso de processo” com 28% do total seguido de “atualização e liberação” com 10%.

Top 10 - 2017 – Quantidade de Manifestações por Natureza

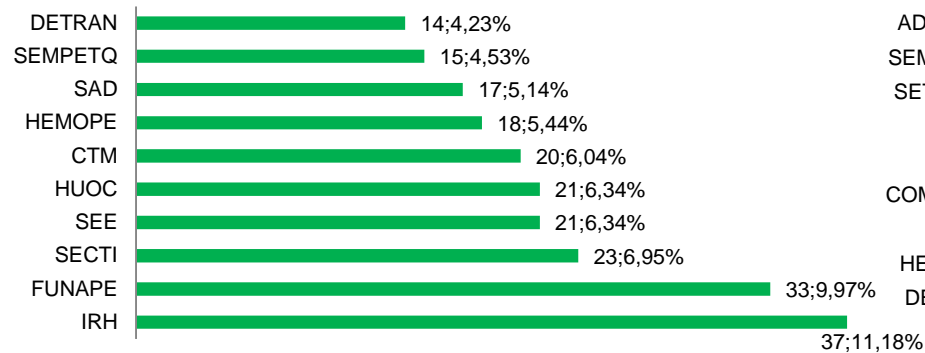
Denúncias



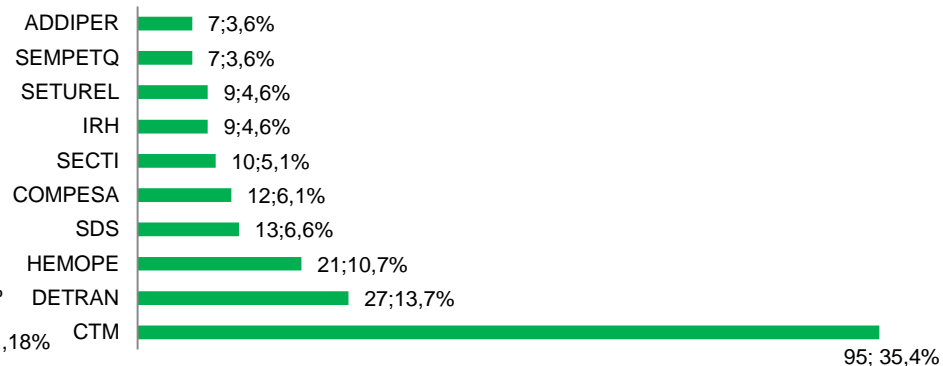
Reclamações



Elogios

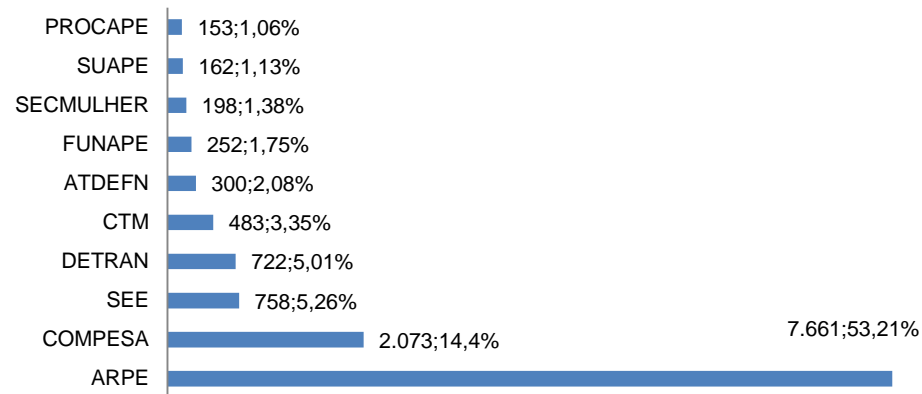


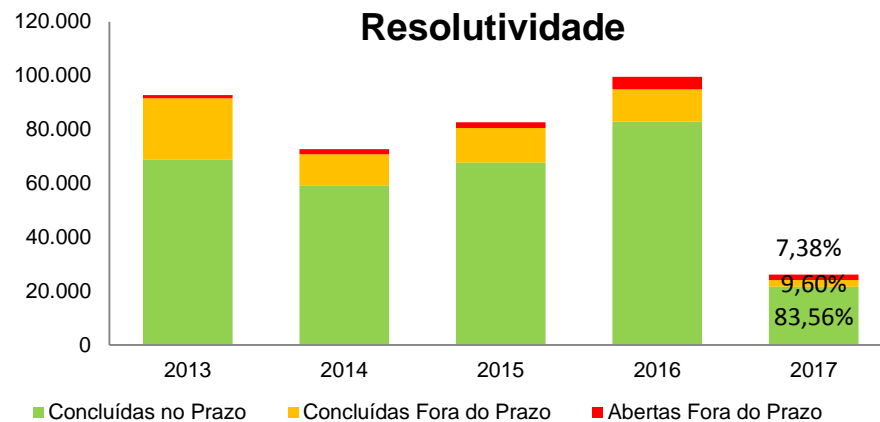
Sugestões



Top 10 - 2017 – Quantidade de Manifestações por Natureza

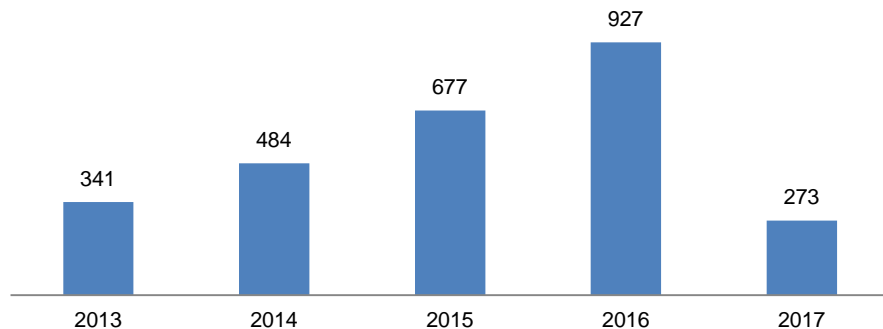
Solicitações



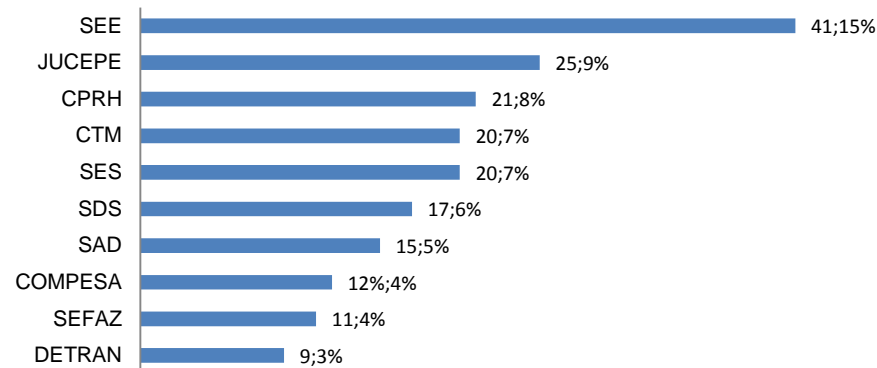


*** Nos gráficos acima estão representadas as 10 Ouvidorias com mais manifestações pendente de respostas nos respectivos exercícios.

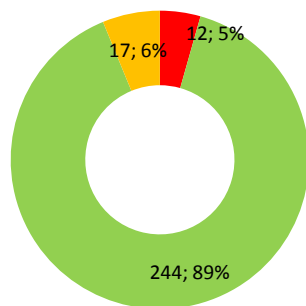
Total de Pedidos de acesso à informação (PAI) por ano



Top 10 - PAI's 2017

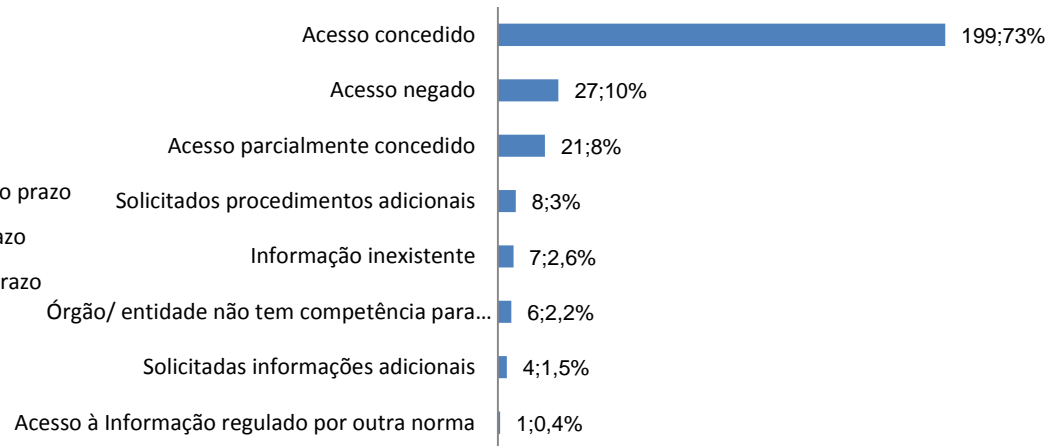


Resolutividade dos PAI's de 2017

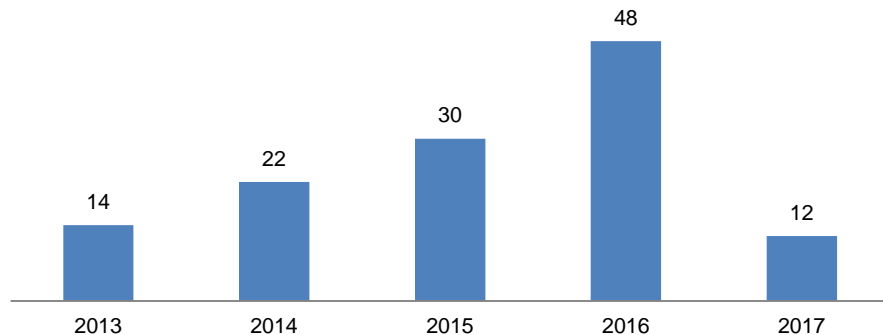


- Concluído fora do prazo
- Concluído no prazo
- Aberto fora do prazo

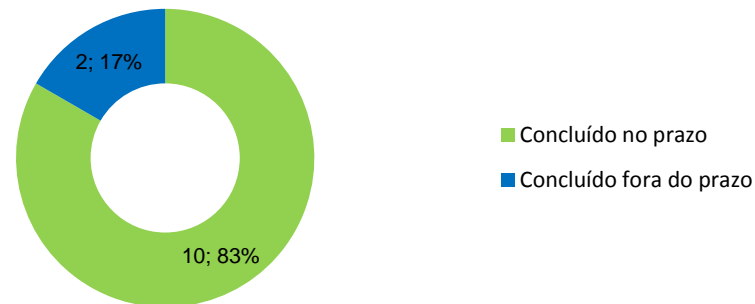
Tipo de Resposta



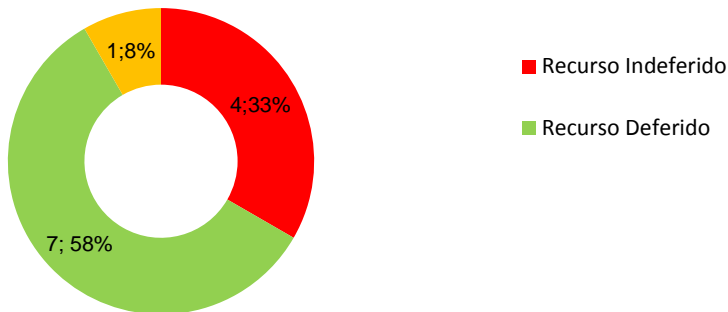
Total de recursos por ano



Resolutividade dos recursos em 2017



Tipo de decisão



Fonte de dados:

1. Sistemas: *G-Con* e *Qlikview* (data da extração: 11/04/2017)
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração: 19/04/2017).

SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

JUNTOS, FAZEMOS MAIS.