

Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Novembro 2018

Diretoria da Ouvidoria-Geral do Estado



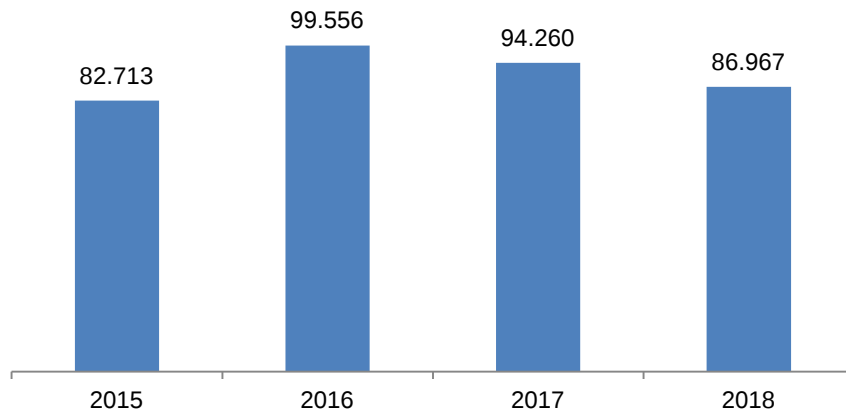
SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



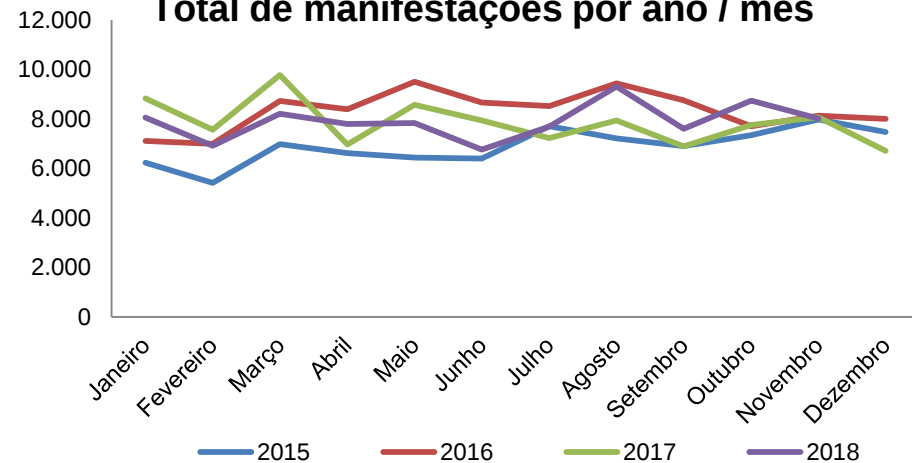
GOVERNO DO ESTADO

Pernambuco

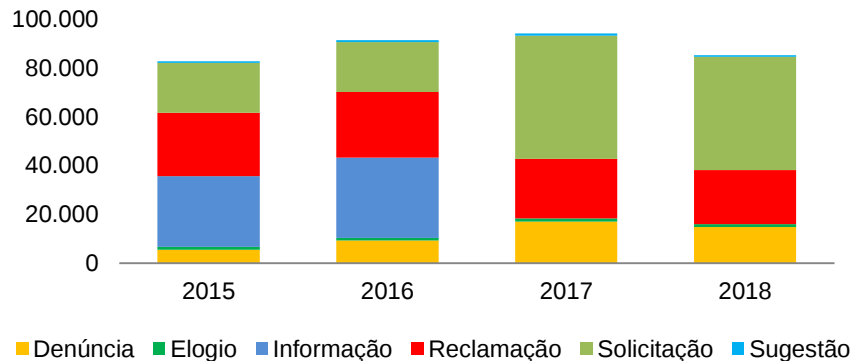
Total de manifestações por ano



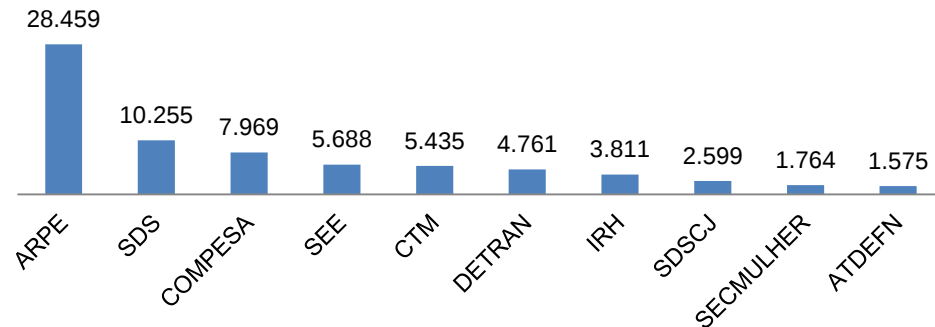
Total de manifestações por ano / mês



Total de manifestações por natureza



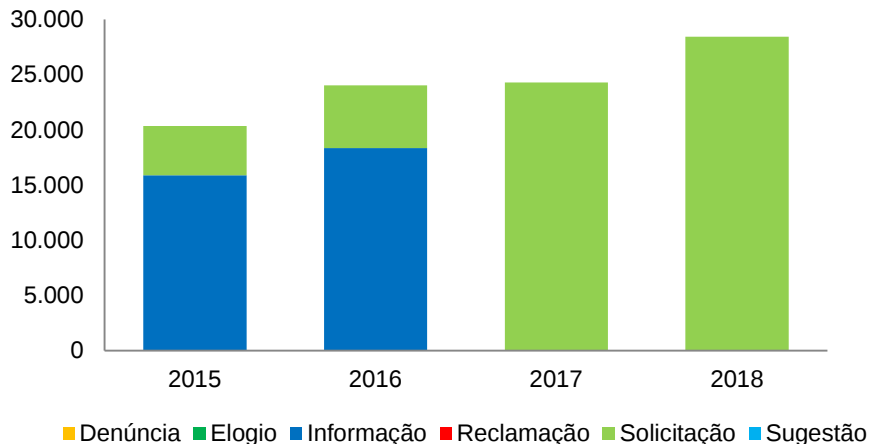
Top 10 - Quantidade de manifestações em 2018



* 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.

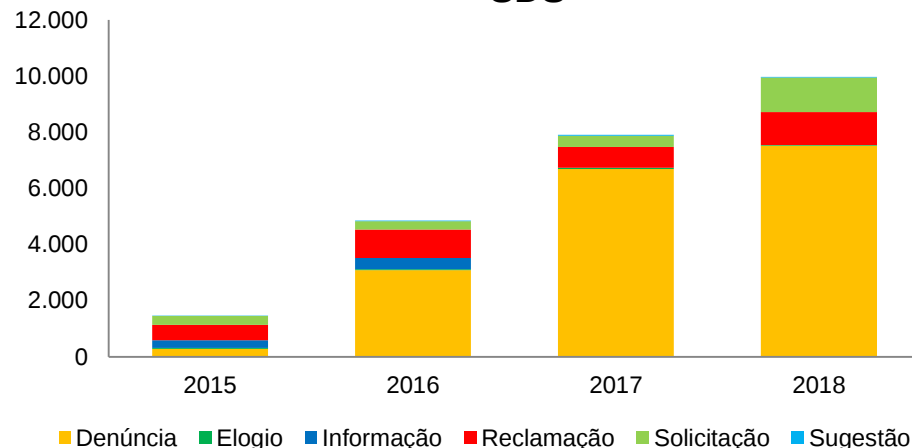
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

ARPE



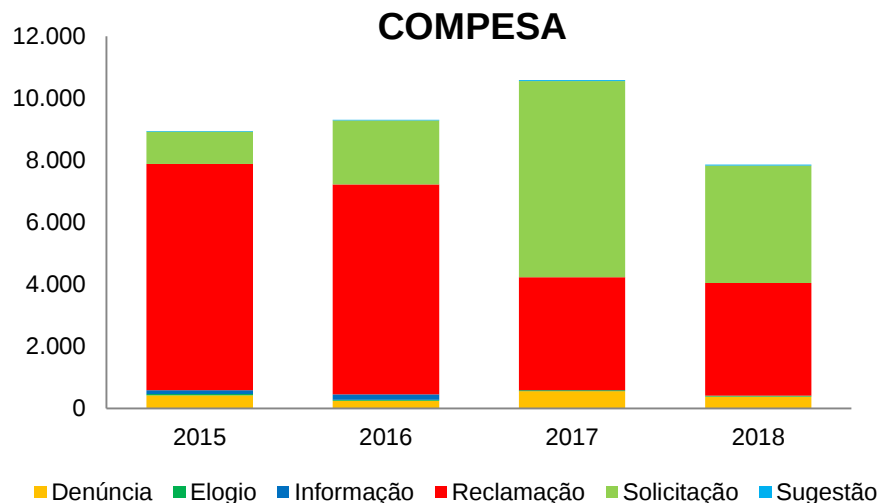
Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 28.459 manifestações até novembro de 2018, prevalecendo a natureza solicitação com 99,85% das demandas. Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Neste período, foram registradas 84% das manifestações relativas ao serviço supracitado. Esta Ouvidoria recebe manifestações relativas aos serviços delegados pelo Estado, principalmente os relacionados à Compesa, o que justifica 14% das manifestações pertinentes à área assunto Água, seguidas de Esgoto com 1%.

SDS

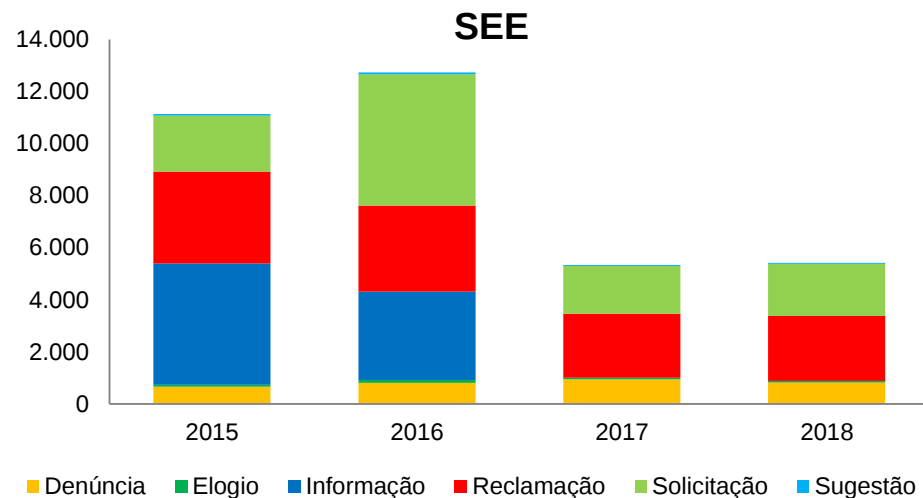


Na Ouvidoria da SDS foram registradas 10.255 manifestações até novembro de 2018. Destas, 73% foram cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abarca 59%, seguida das áreas Disque 100 com 16% e Instituto Tavares Buril com 11%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

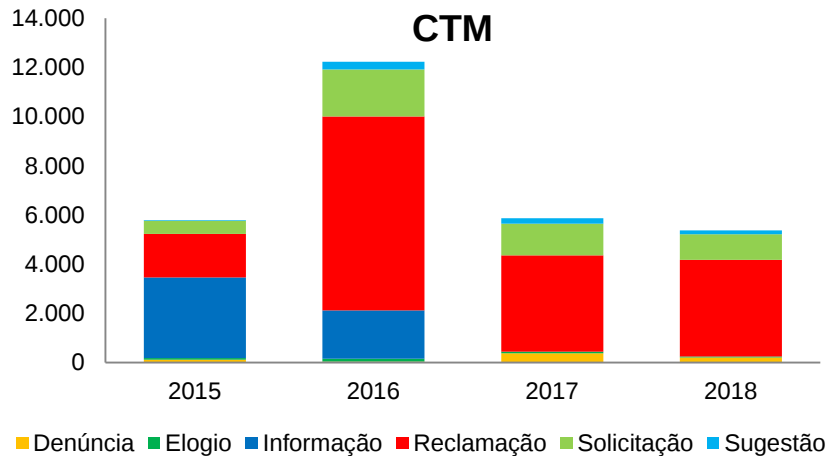


Na Ouvidoria da Compesa, das 7.969 manifestações cadastradas, 48% referem-se à natureza solicitação, seguida de reclamação com 46%. A área assunto mais demandada é a Operacional com 76%, seguida da Comercial com 19%. Os assuntos mais solicitados são Verificação de Falta de Água na Rua com 28%, Falta de Água com 14% e Instalação do Ramal de Água com 6%.

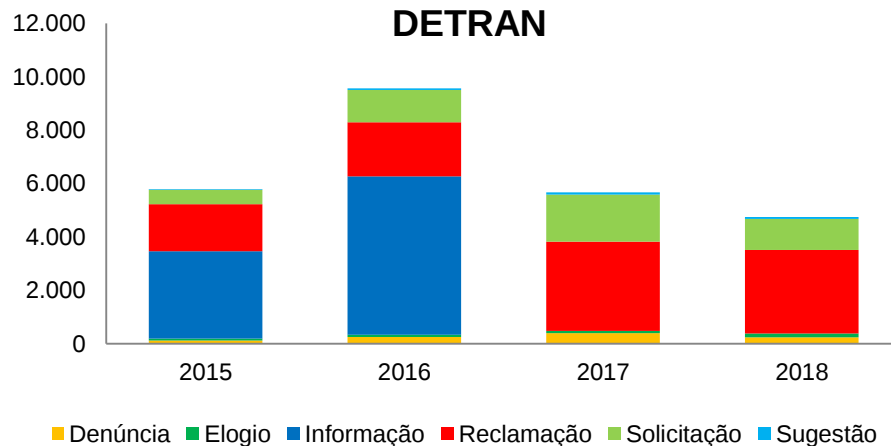


A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando 44% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com 35% do total, seguida de denúncia com 14%. As áreas mais demandadas são Serviços com 26% do total, seguidas de Gerencial com 23% e Recursos Humanos com 14%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



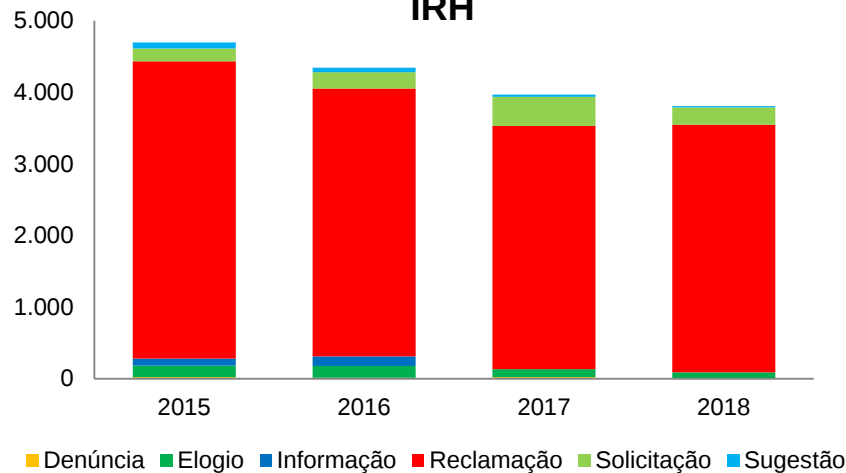
Na Ouvidoria do CTM, 72% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, seguida de solicitação com 19%. As áreas mais demandadas são: Divisão de Atendimento ao Cidadão com 22% e Ouvidoria com 15%. Os assuntos mais recorrentes são: Falta de Informação com 13%, Descumprimento do Quadro de Horários e Queima de Parada, ambos com 8%.



Na Ouvidoria do DETRAN, a natureza reclamação prevalece em 66% do total de manifestações, seguida de solicitação que aparece com 24% do total. As áreas mais demandadas são Gerência de Habilitação e Gerência de Atendimento, ambas com 24%, e Ouvidoria com 15%.

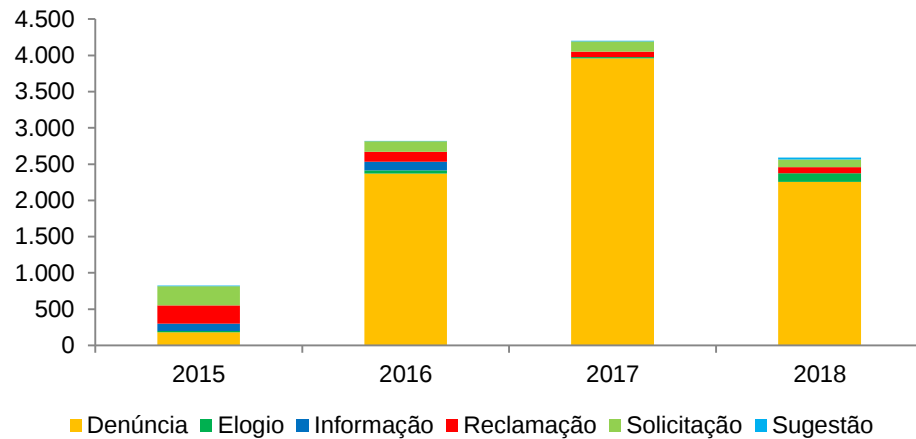
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

IRH



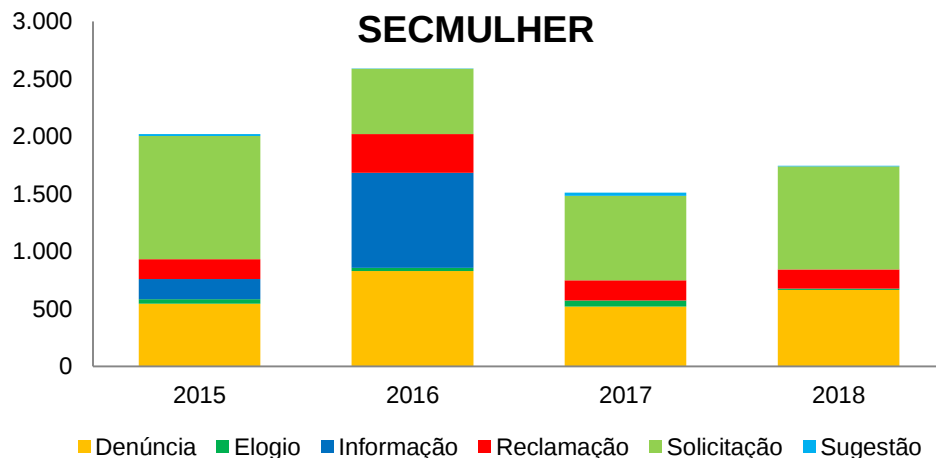
91% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, seguidas de solicitações com 6%, sendo as áreas assunto mais demandadas: SASSEPE com 82%, HSE com 15% e IRH com 2%.

SDSCJ

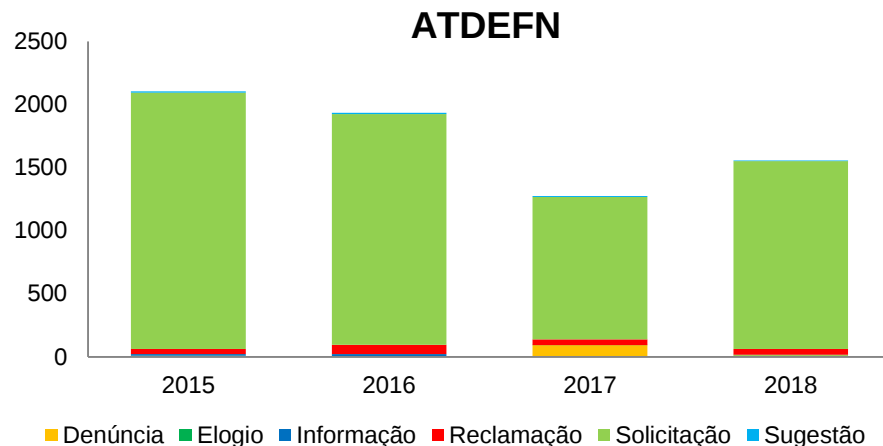


Esta Ouvidoria concentra 87% das manifestações cadastradas como denúncias. Grande parte destas manifestações é proveniente do Disque Direitos Humanos e de competência dos municípios.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



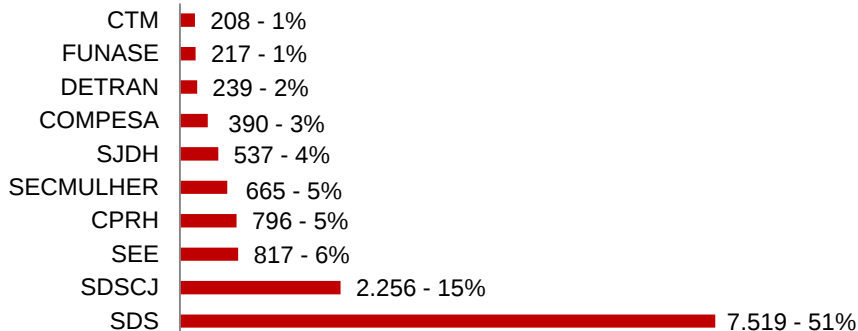
51% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de denúncias que equivalem a 38% desse total. As áreas mais demandadas são: Política de Valorização do Trabalho e do Empreendedorismo das Mulheres com 40%, Política de Enfrentamento da Violência de Gênero e Ações de Apoio à Saúde com 25% e Rede de Serviços (especializada e não especializada) com 15%.



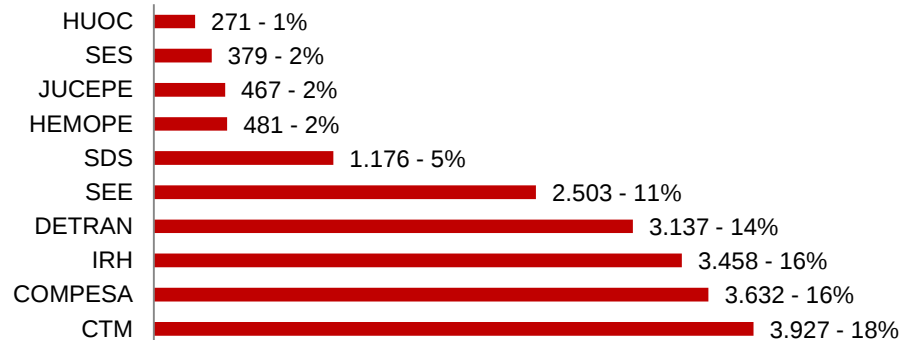
95% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de reclamações com 3%. As áreas assunto mais demandadas são: Informática com 42%, Comunicação com 36% e Ecoturismo e Meio ambiente com 6%.

Top 10 – 2018 – Quantidade de Manifestações por Natureza

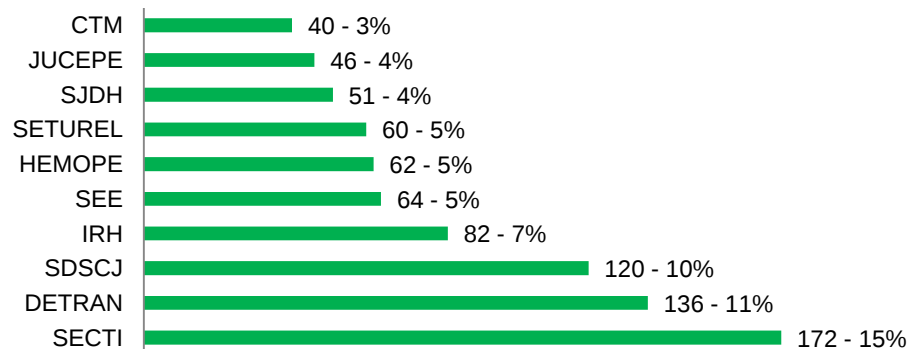
Denúncias



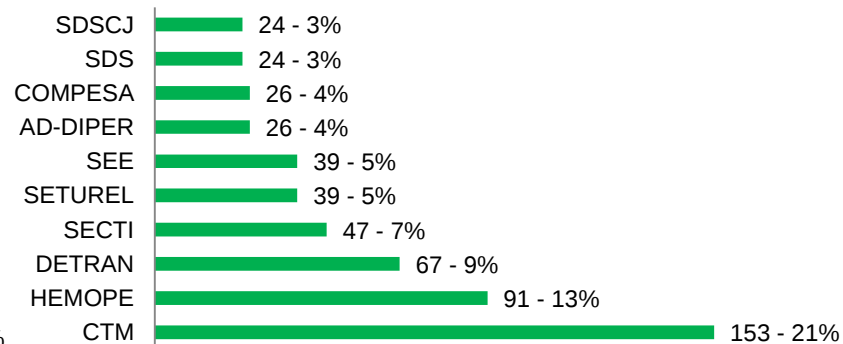
Reclamações



Elogios



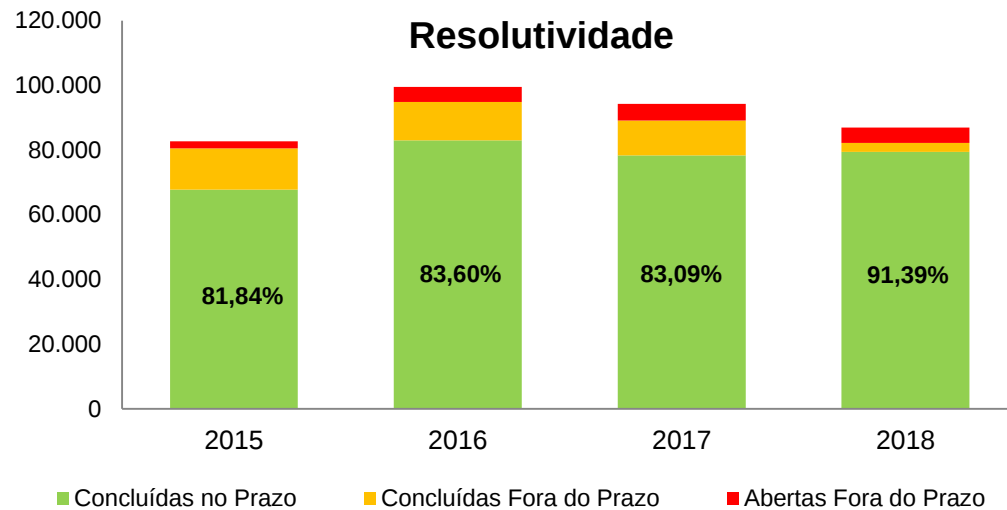
Sugestões



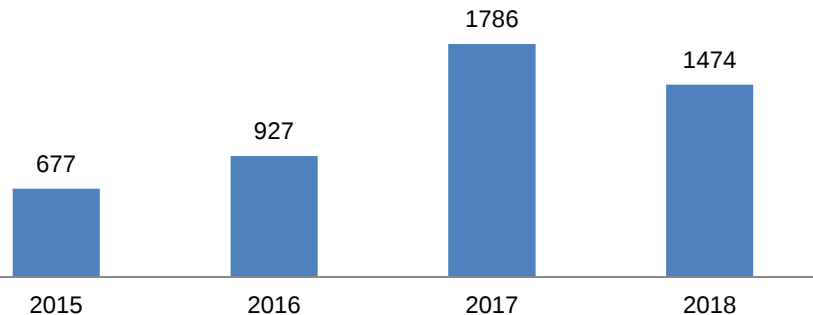
Top 10 – 2018 – Quantidade de Manifestações por Natureza

Solicitações

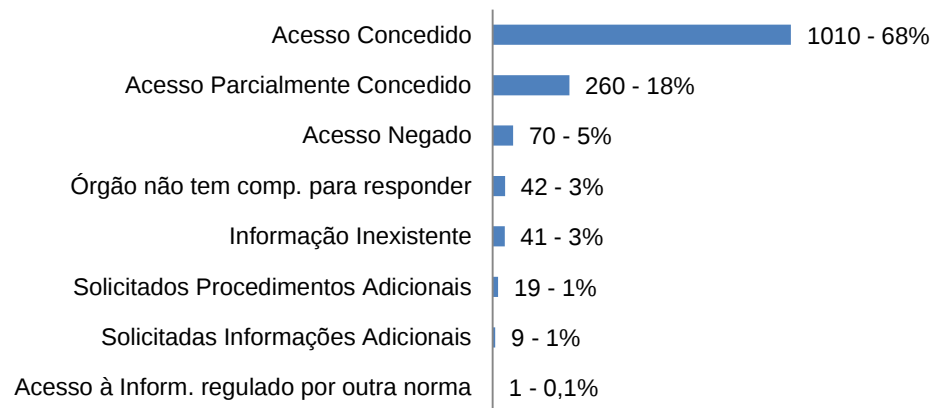




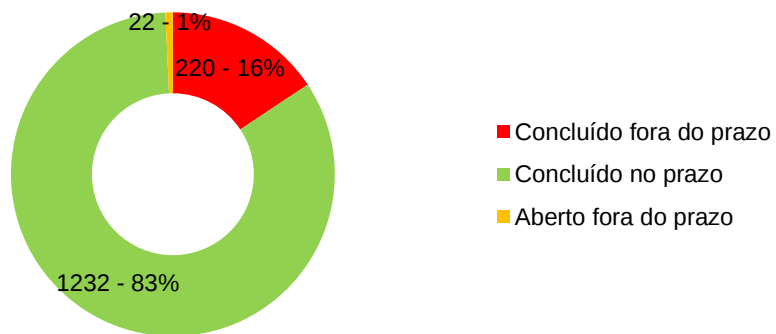
Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI's)



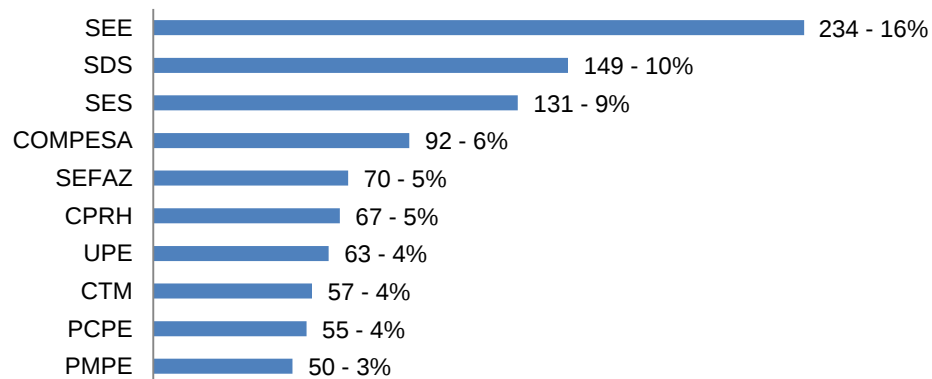
Tipo de Resposta



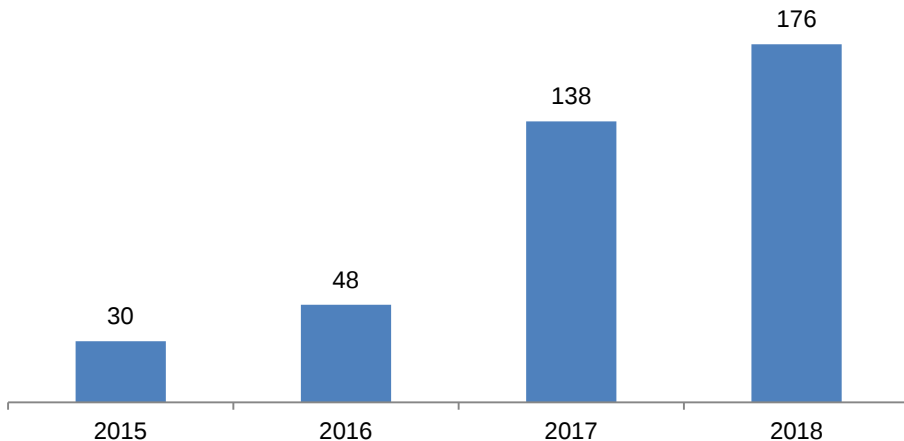
Resolutividade PAI's



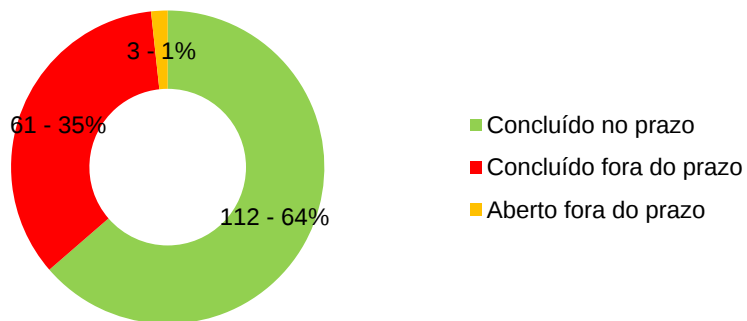
Top 10 - PAI's 2018



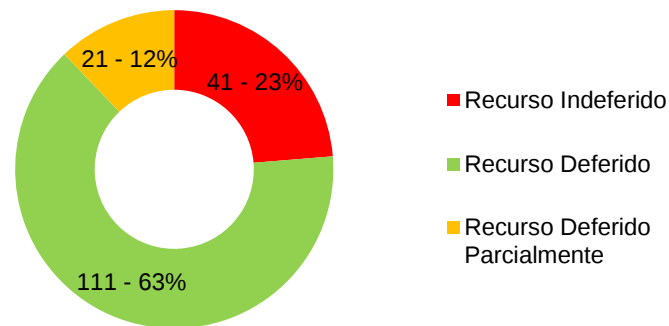
Total de Recursos por ano



Resolutividade dos Recursos 2018



Tipo de Resposta



* Na data da extração dos dados existiam 03 recursos pendentes de resposta, totalizando 2% do total.

Fonte de dados:

1. Sistemas: *G-Con* e *Qlikview* (data da extração: 16 a 23/01/2019);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração: 23/01/2019).