

# Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

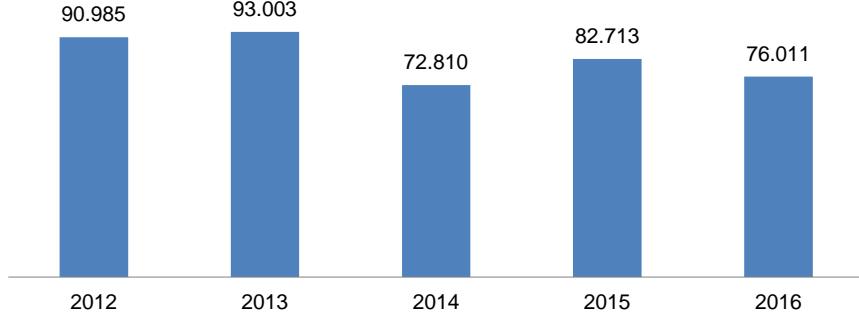
Setembro 2016

Diretoria de Ouvidoria e Controle Social

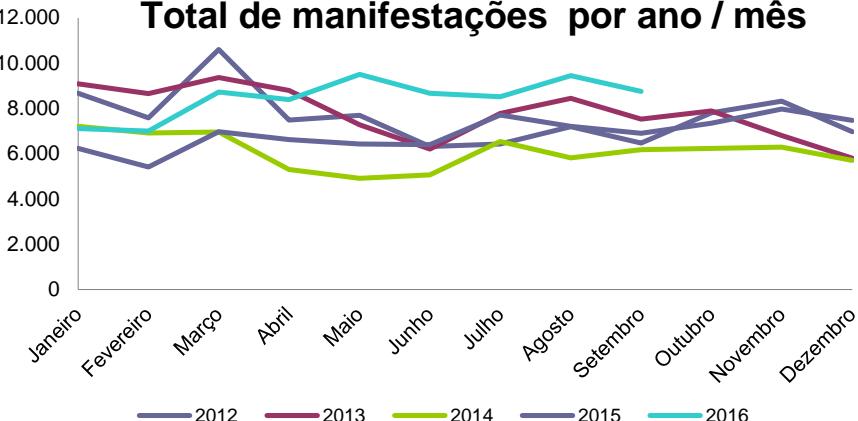
SECRETARIA  
DA CONTROLDORIA  
GERAL DO ESTADO



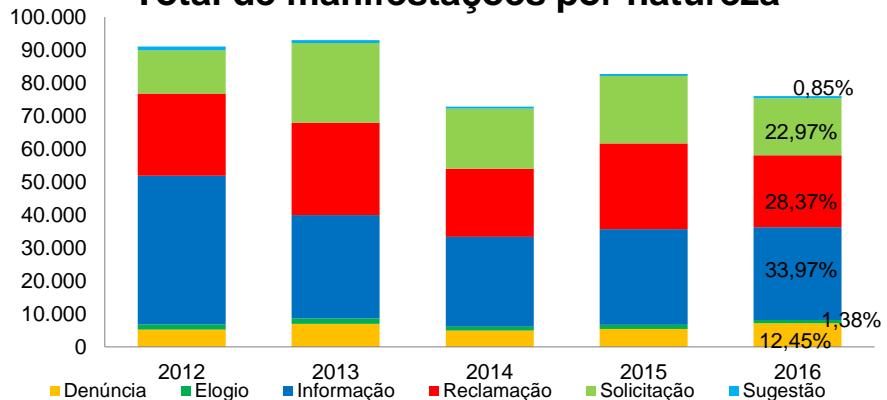
## Total de manifestações por ano



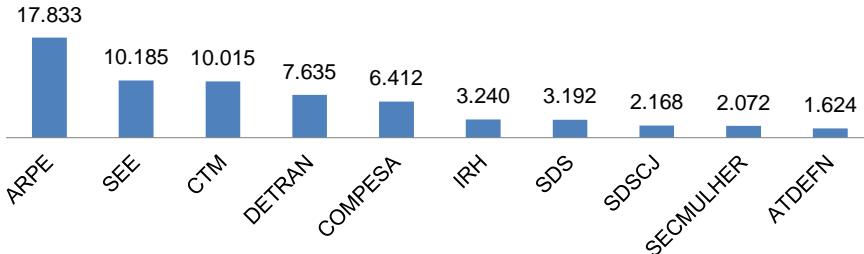
## Total de manifestações por ano / mês



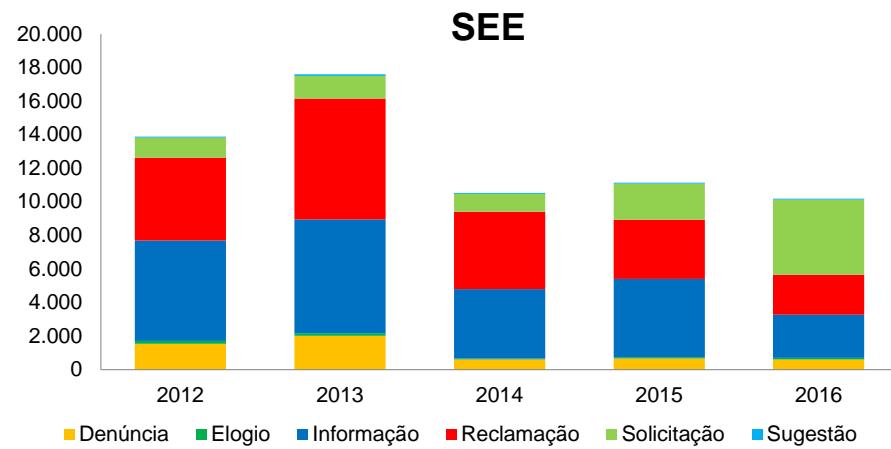
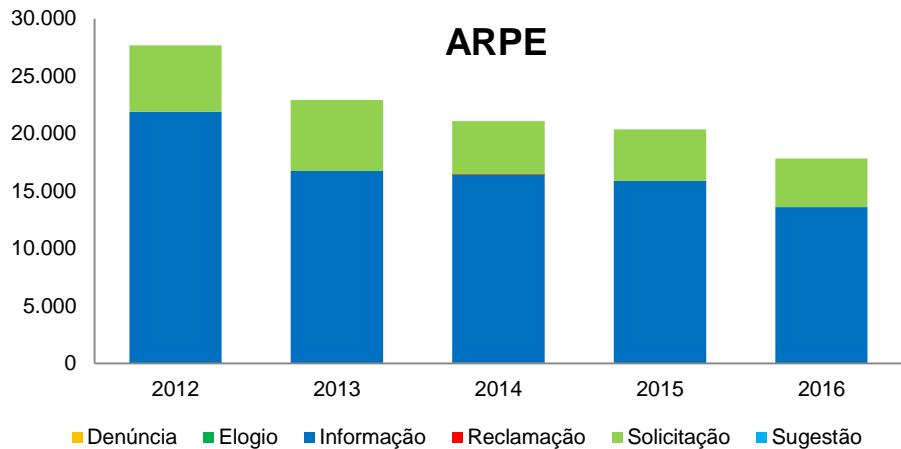
## Total de manifestações por natureza



## Top 10 - quantidade de manifestações em 2016



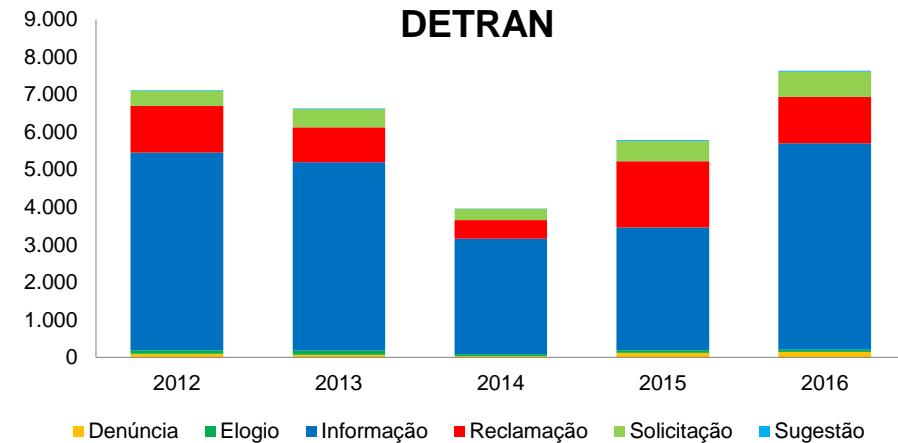
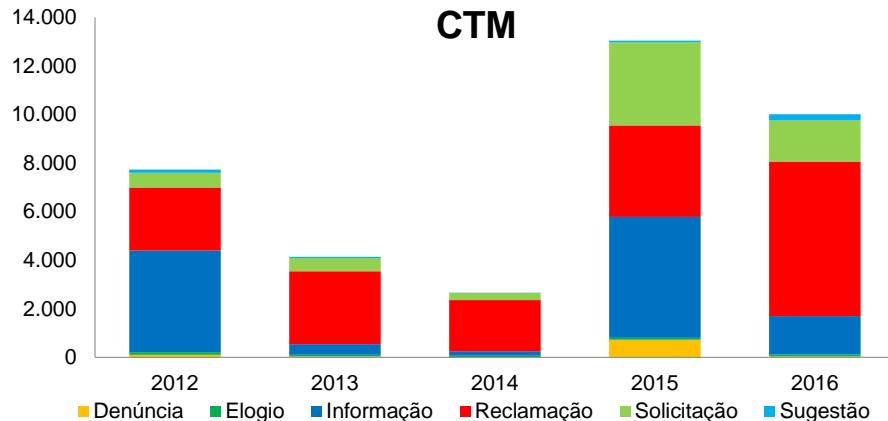
## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta autarquia. Ao todo foram cadastradas 17.833 manifestações, neste período, sendo 13.573 relativas ao serviço de *Call Center*, representando 76% das manifestações. A Ouvidoria da Arpe recebe manifestações relativas aos serviços delegados pelo Estado, principalmente os relativos à Compesa.

A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é solicitação, representando 44% do total das manifestações. Nesta natureza a área mais demandada refere-se a ensino, com 40% dos registros das solicitações. Especificando mais, 30,65% desta área refere-se ao assunto SIEPE.

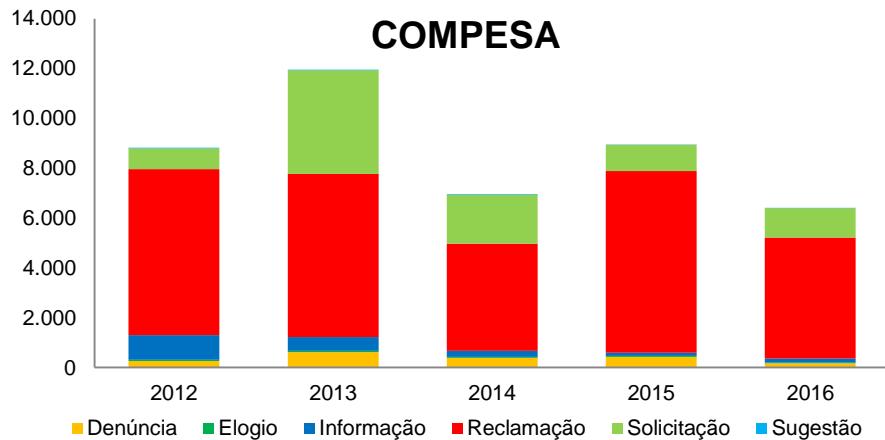
## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



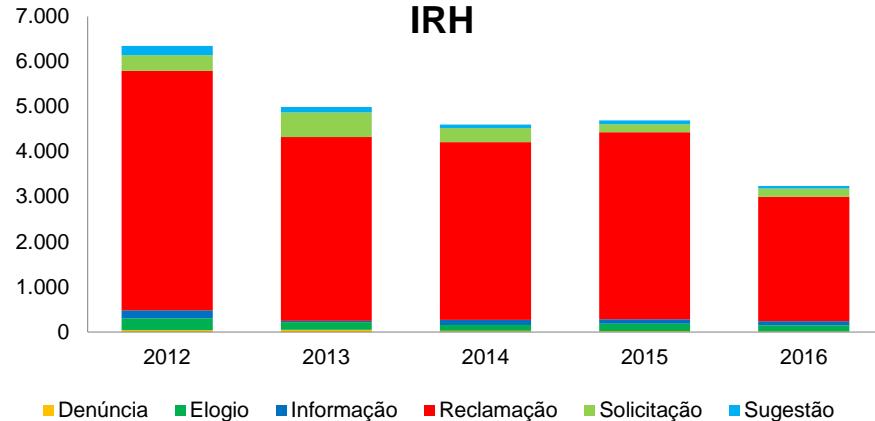
Na Ouvidoria do CTM 63% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, sendo as áreas mais demandadas: Divisão de Atendimento ao Cidadão (DCAC) e Gerência de Fiscalização (GFIZ). Na DCAC, o assunto mais citado é má conduta/falta de urbanidade e, na GFIZ, descumprimento do quadro de horário, falta de manutenção dos ônibus, má conduta dos fiscais e falta de fiscalização.

72% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do DETRAN são informações, dentre estas 64% são respondidas diretamente pela Ouvidoria.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

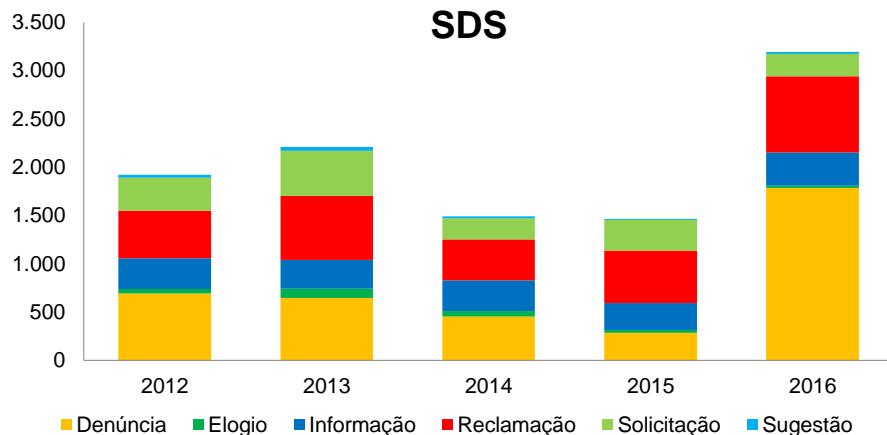


Na Ouvidoria da Compesa, 75% das manifestações cadastradas referem-se à natureza reclamação. A área mais demanda é Operacional, representando 73% das reclamações.

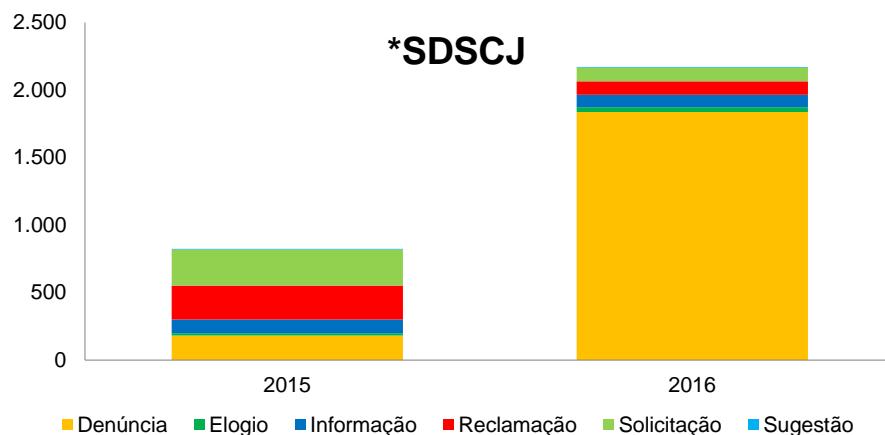


85% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, sendo distribuídas em 72% na área Sassepe, 22% no HSE e 5,6% no IRH.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



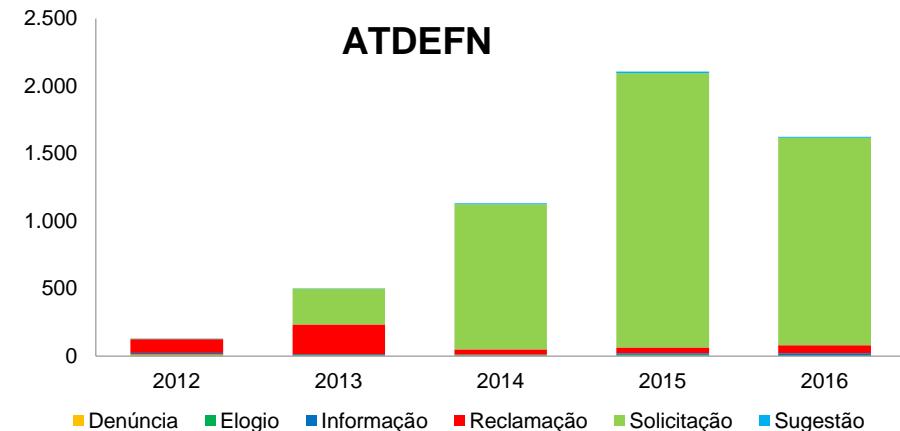
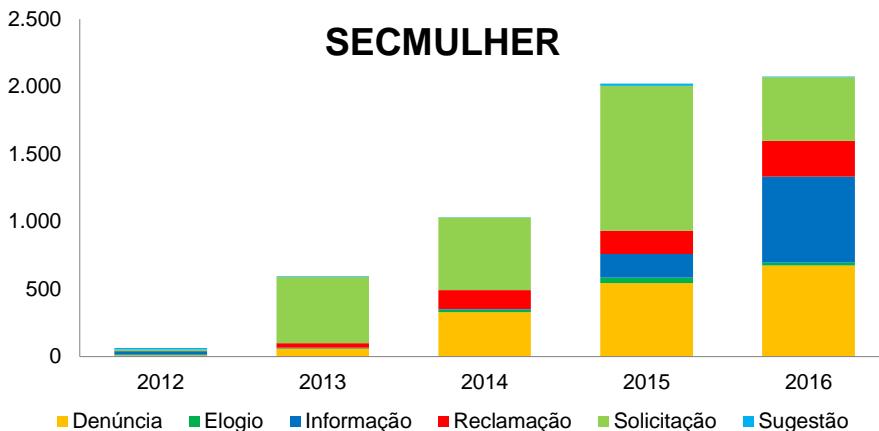
A Ouvidoria da SDS cadastrou 120% a mais de manifestação no ano de 2016 quando comparado a todo exercício de 2015. Este aumento ocorreu pela incorporação do serviço do Disque Denúncia, a partir do mês de junho, que corresponde à área mais demandada entre as denúncias recebidas.



Esta Ouvidoria tem concentrado o registro das manifestações do Disque 100 (Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos) por solicitação formal ao Ministério das Mulheres, da Igualdade Racial, da Juventude e dos Direitos Humanos. As manifestações cadastradas na SDSCJ, em 2016, superaram os registros em 165% quando comparados ao exercício de 2015. 84,61% são referentes a denúncias, sendo as áreas mais demandadas a Secretaria Executiva de Políticas para Criança e Juventude e a Secretaria Executiva de Segmentos Sociais.

\* 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)

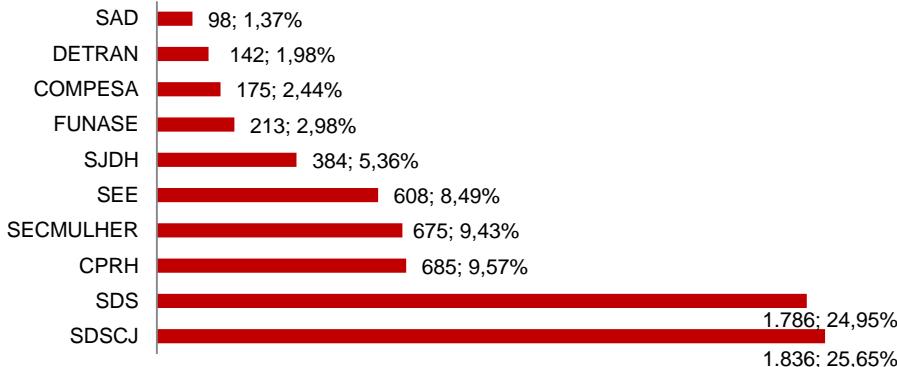


As naturezas mais demandadas na Ouvidoria da Secretaria da Mulher são denúncias com 33%, seguido de informações com 30%. As áreas mais demandadas são Política de enfrentamento da violência de gênero contra as mulheres, com 44% e Redes de serviços, com 29%.

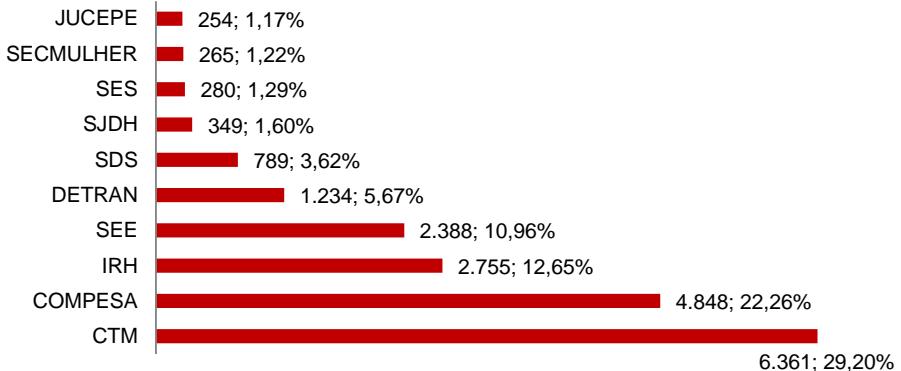
95% das manifestações cadastradas na Ouvidoria da ATDEFN são da natureza solicitação, sendo as áreas mais demandadas: Comunicação e Recursos Humanos.

# Top 10 – Quantidade de Manifestações por Natureza

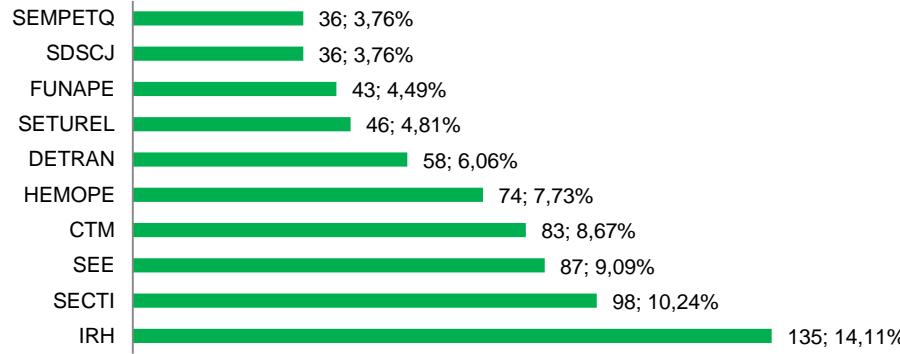
## Denúncias



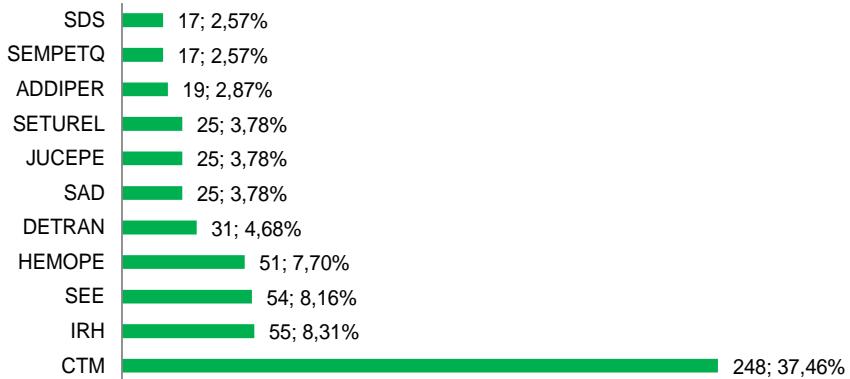
## Reclamações



## Elogios

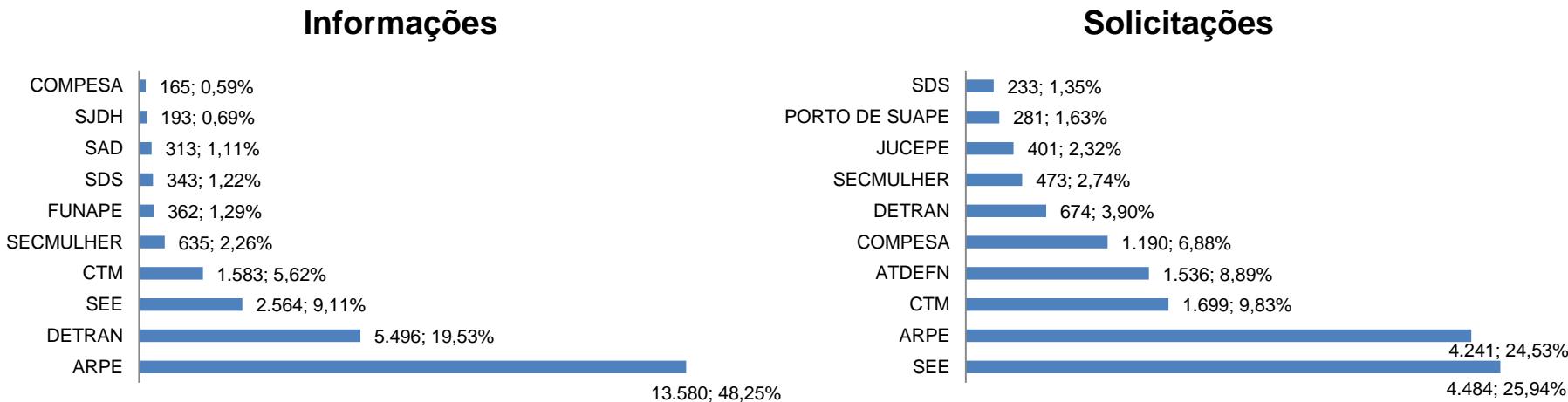


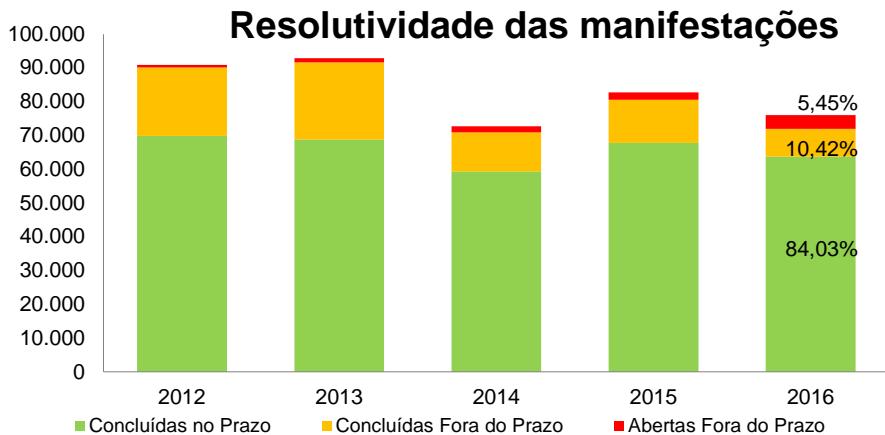
## \*\*Sugestões



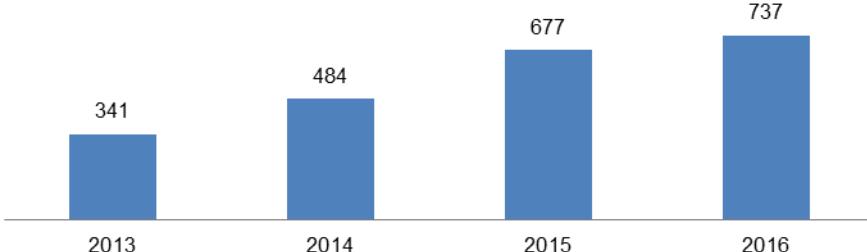
\*\* Este gráfico apresenta excepcionalmente 11 órgãos devido ao empate da SDS e SEMPETQ

# Top 10 – Quantidade de Manifestações por Natureza





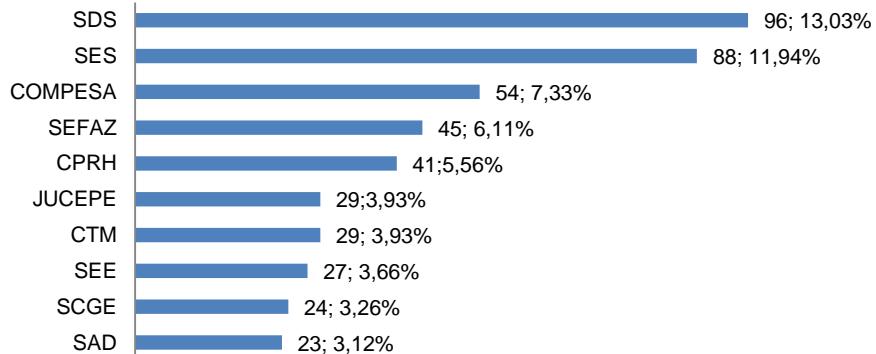
## Total de pedidos de acesso à informação (PAI) por ano



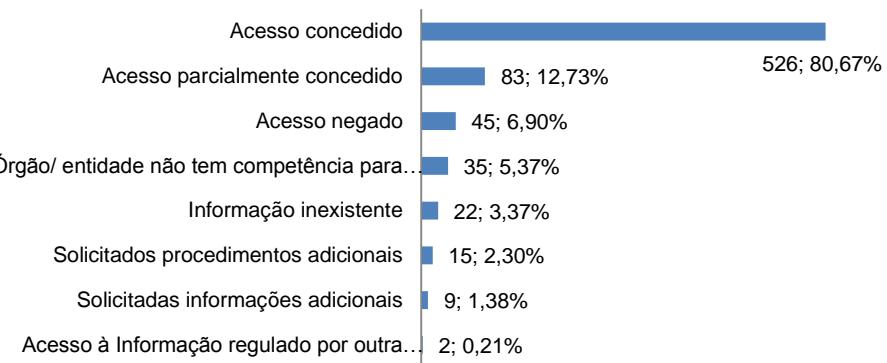
## Resolutividade dos PAI's em 2016



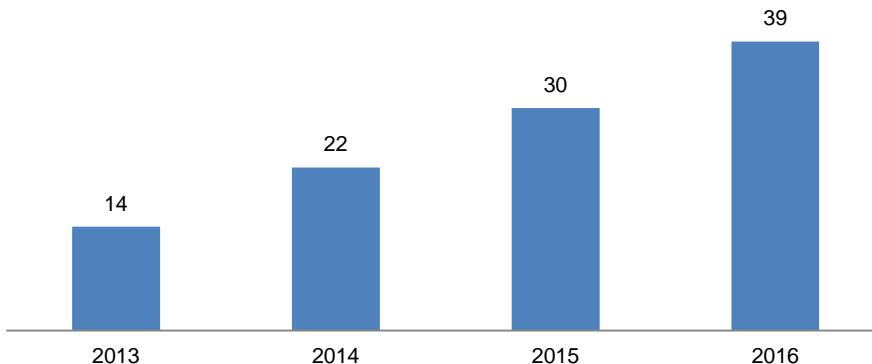
## Top 10 PAI's em 2016



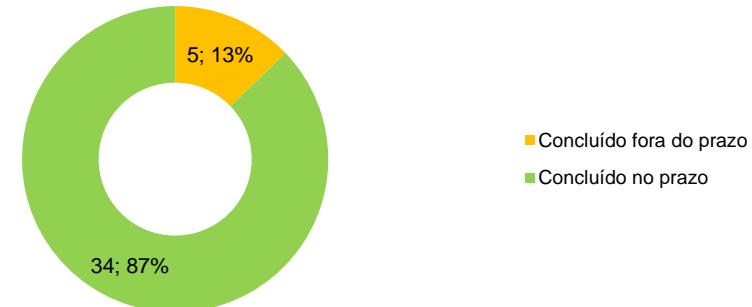
## Tipo de resposta



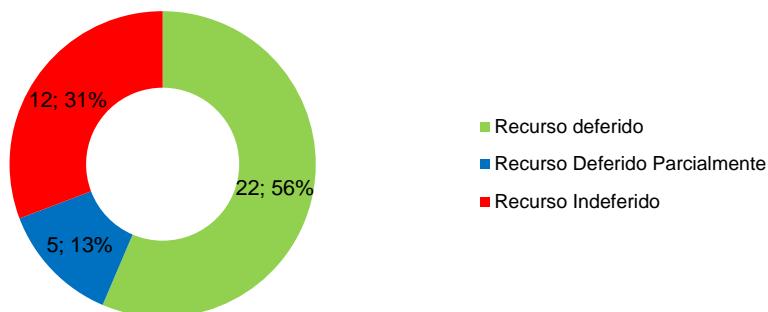
## Total de recursos por ano



## Resolutividade recursos



## Tipo de decisão



## Fonte de dados:

1. Sistemas: G-Con e Qlikview (data da extração: 12/12/2016);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração: 30/11/2016).

SECRETARIA  
DA CONTROLADORIA  
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO  
*Pernambuco*

JUNTOS, FAZEMOS MAIS.