

Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Dezembro 2017

Diretoria de Ouvidoria e Controle Social

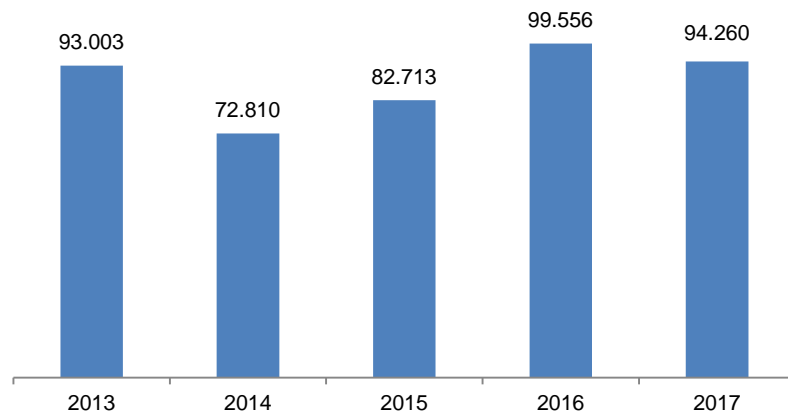


SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO

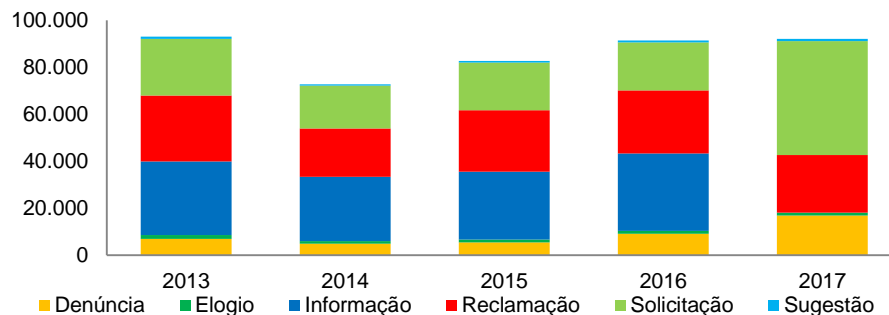


GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco
PRESENÇA QUE FAZ A DIFERENÇA

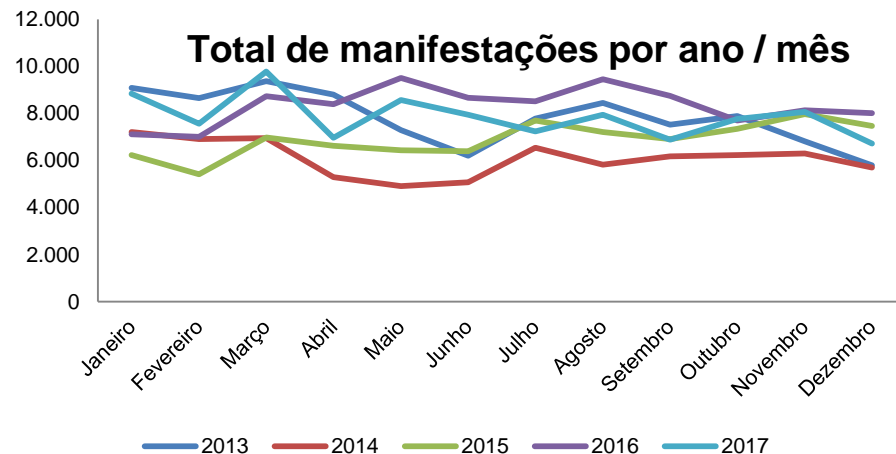
Total de manifestações por ano



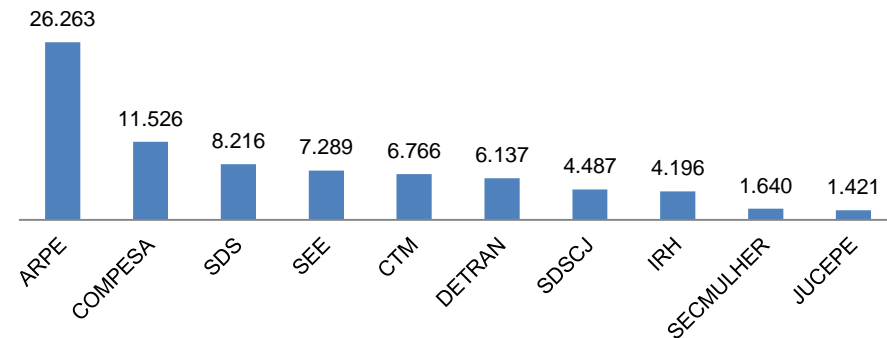
Total de manifestações por natureza



Total de manifestações por ano / mês

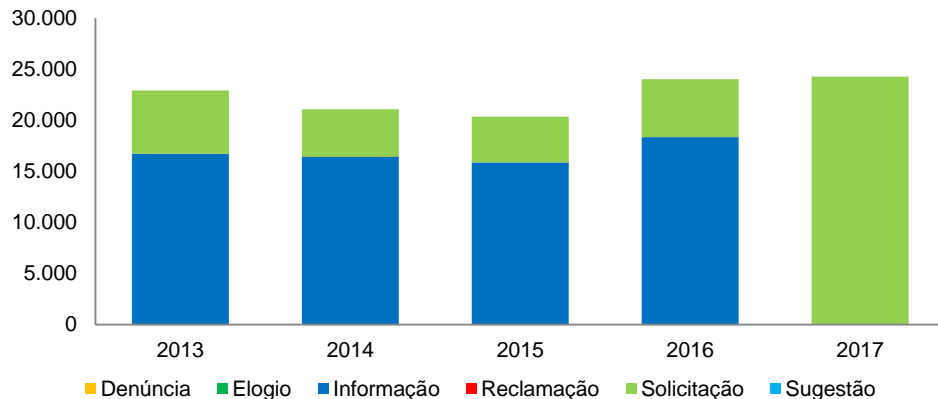


Top 10 - Quantidade de manifestações em 2017



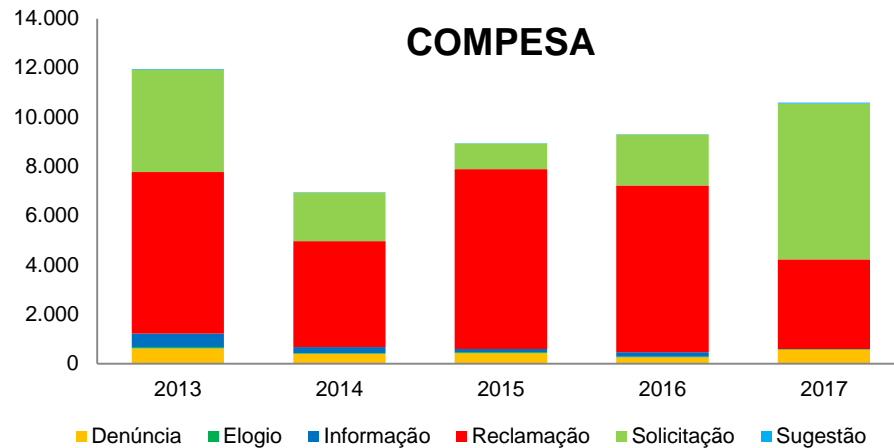
* As manifestações anteriormente cadastradas como informação passaram a ter seus registros na natureza solicitação a partir do exercício de 2017 atendendo a recomendação da Rede de Ouvidorias Nacional.

ARPE



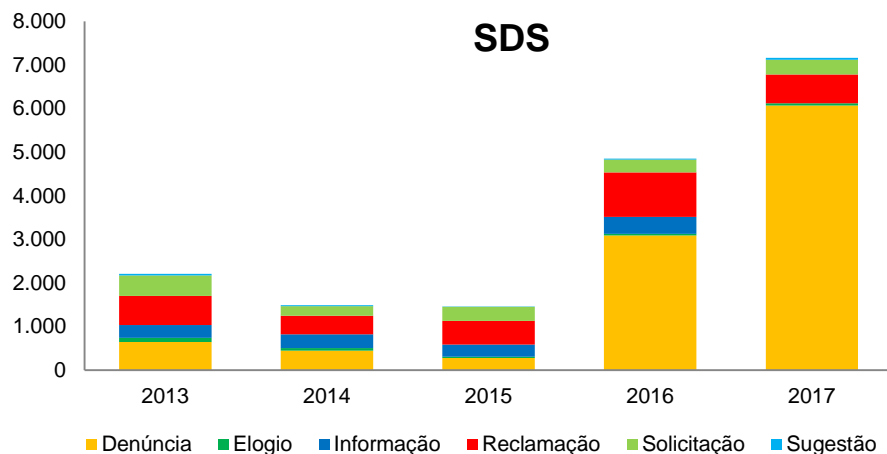
Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 26.263 manifestações, prevalecendo a natureza solicitação com 99,81% das demandas. Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Neste período, foram registradas 78% das manifestações relativas ao serviço supracitado. Esta Ouvidoria recebe manifestações relativas aos serviços delegados pelo Estado, principalmente os relacionados à Compesa, o que justifica 20% das manifestações pertinentes à área assunto: água, seguidas de esgoto com 1%.

COMPESA

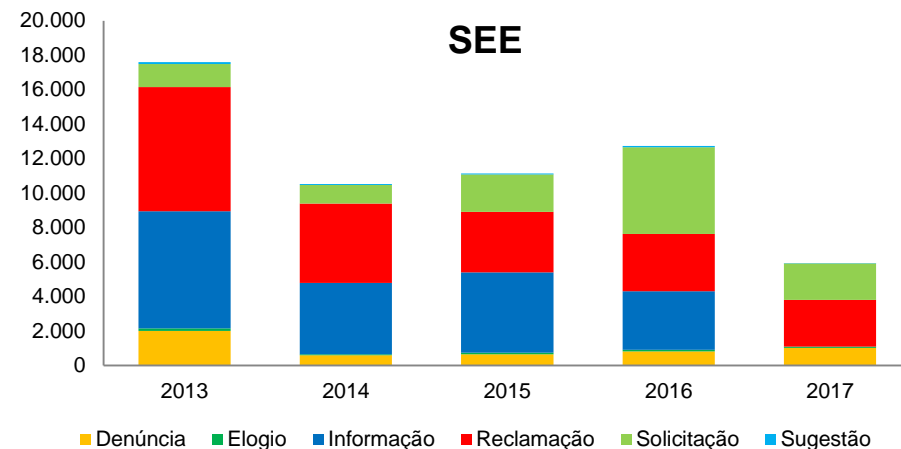


Na Ouvidoria da Compesa, das 11.526 manifestações cadastradas, 59% referem-se à natureza solicitação, seguido de reclamação com 35%. A área assunto mais demandada é a operacional com 80%, seguida da comercial com 16%. O assunto mais solicitado é falta de água com 32%, verificação de falta de água na rua com 12% e instalação de ramal de água com 6%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

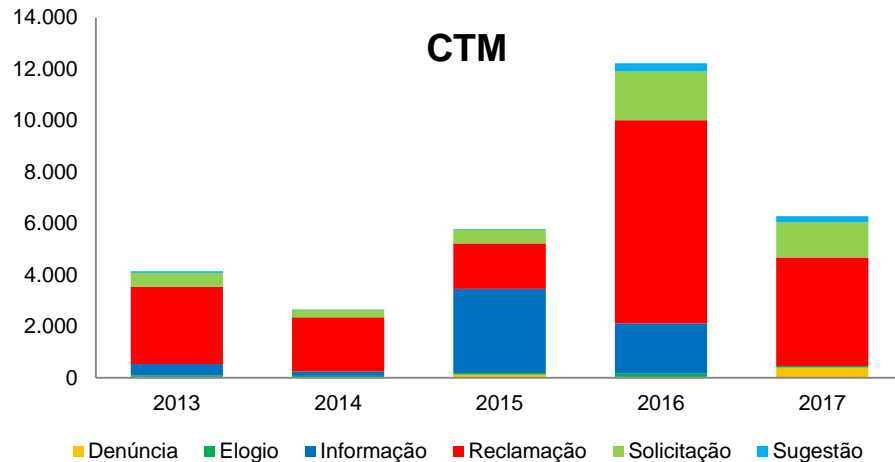


Na Ouvidoria da SDS foram registradas 8.216 manifestações até dezembro de 2017. Destas, 81% foram cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abarca 69% seguida das áreas Disque 100 com 10% e Polícia Militar com 6%.

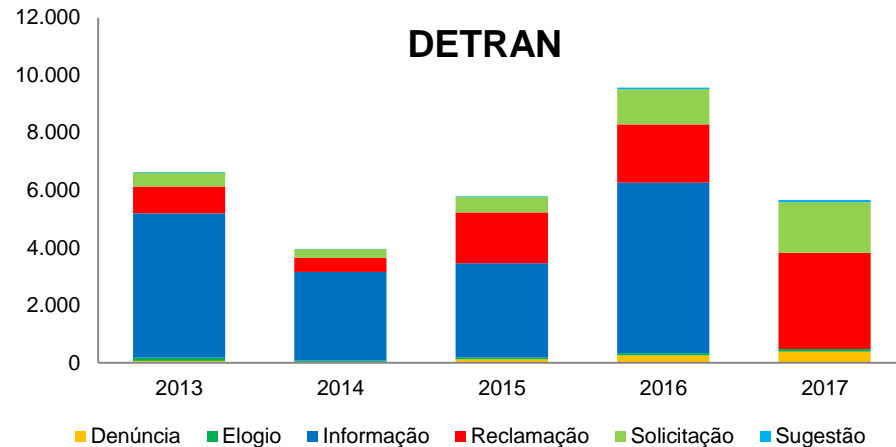


A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando aproximadamente 40% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com aproximadamente 32% do total, seguida de denúncia com 15%. As áreas mais demandadas são gerencial com 25% do total, seguidas de serviços com 17% e recursos humanos com 15%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



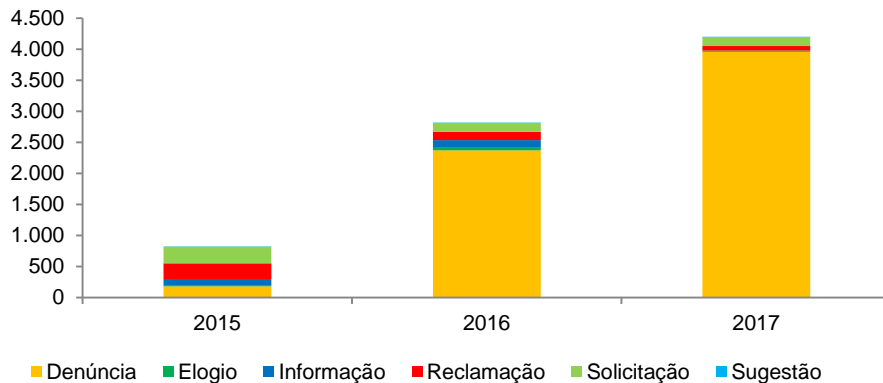
Na Ouvidoria do CTM 66% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, seguido de solicitação com 21%. As áreas mais demandadas são: Divisão de Atendimento ao Cidadão (DCAC) com 32%, Urbana e Gerência de Fiscalização (GFIS) com 11%. Os assuntos mais recorrentes são: queima de parada com 11%, descumprimento do quadro de horários com 10%, e má conduta/falta de urbanidade com 9%.



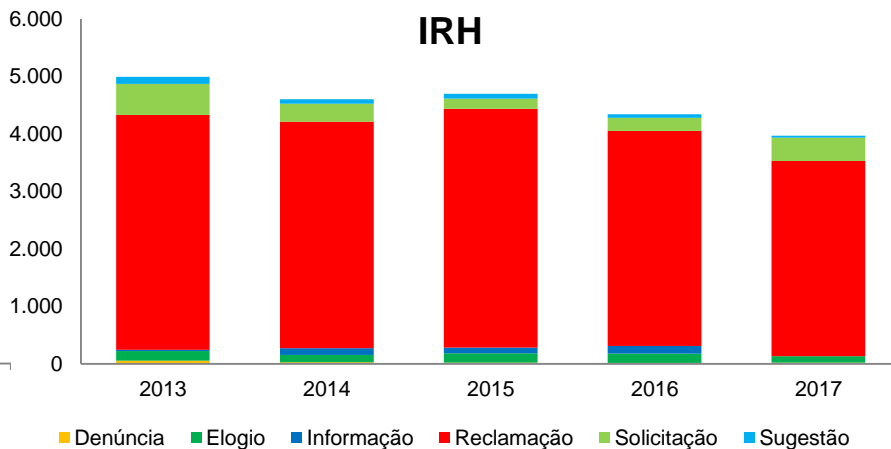
Na Ouvidoria do DETRAN a natureza reclamação prevalece com 59% do total de manifestações, seguida de solicitação que concentra 30% do total. As áreas mais demandadas são gerência de habilitação 27%, gerência de atendimento com 25% e ouvidoria com 12%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

****SDSCJ**



IRH

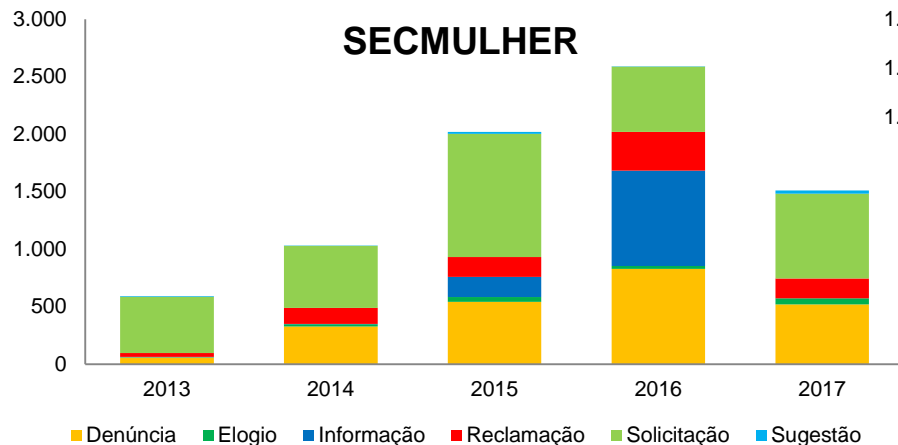


Esta Ouvidoria concentra 94% das manifestações cadastradas em denúncias. Grande parte destas manifestações são provenientes do Disque Direitos Humanos e de competência dos municípios.

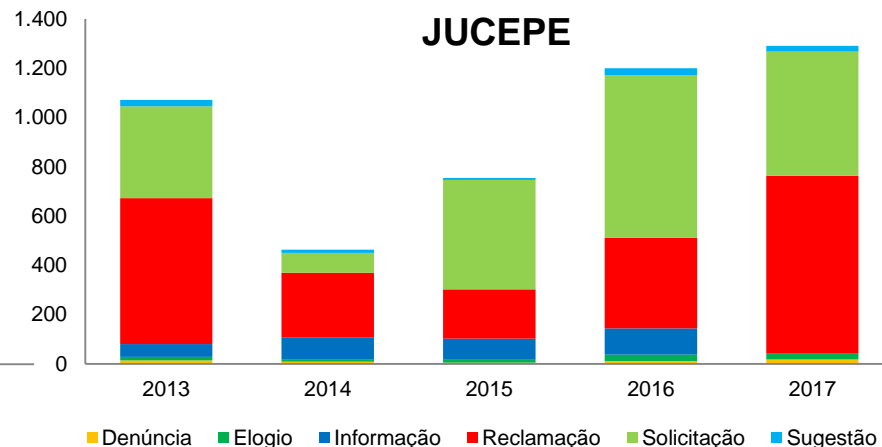
85% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações seguidas de solicitações com 10%, sendo as áreas mais demandadas: SASSEPE com 73%, HSE com 16% e IRH com 10%.

****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)



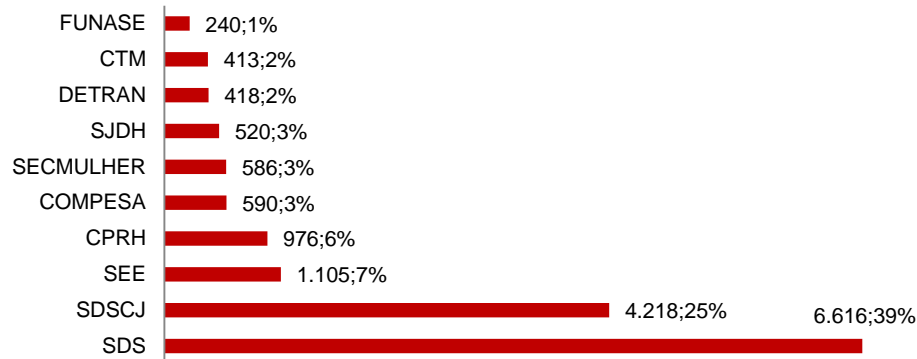
47% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de denúncias que equivalem a 36% desse total. As áreas mais demandadas são: política de enfrentamento de violência de gênero e ações de apoio à saúde com 38%, rede de serviços (especializada e não especializada) com 24% e outros assuntos 14%.



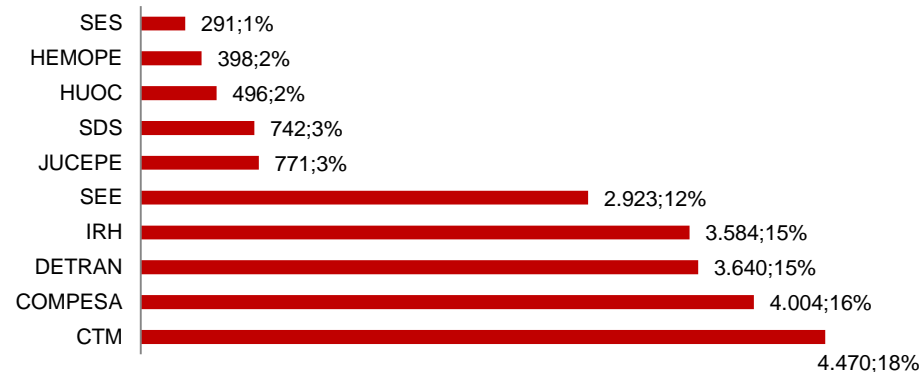
54% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são reclamações, seguidas de solicitações que equivalem a 37% desse total. As áreas mais demandadas são: coordenadoria de registro do comércio com 43%, unidade de atendimento com 14% e REDESIM 9%.

Top 10 - 2017 – Quantidade de Manifestações por Natureza

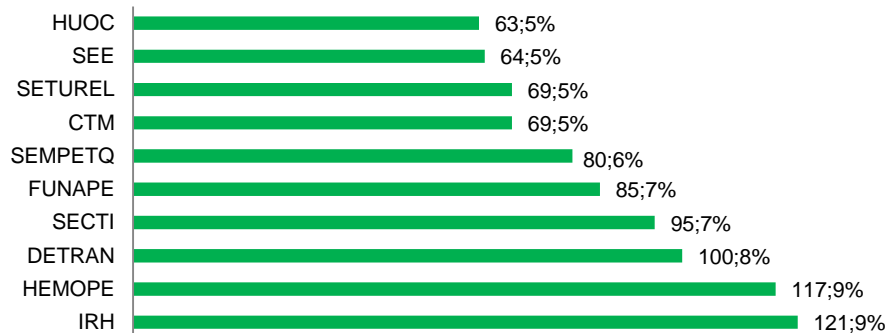
Denúncias



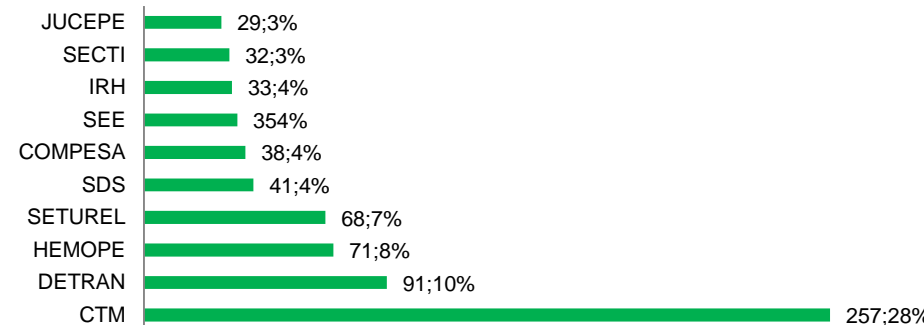
Reclamações



Elogios

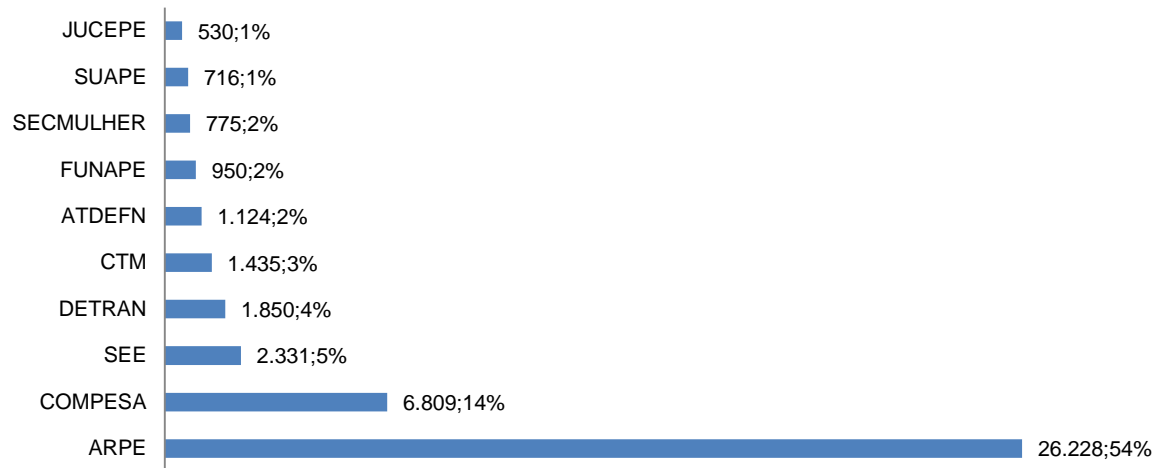


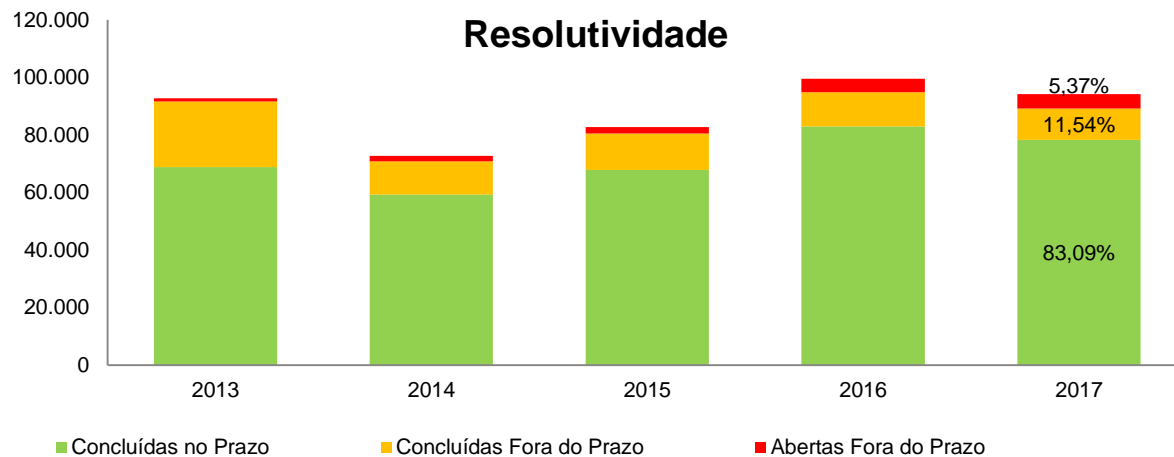
Sugestões



Top 10 – 2017- Quantidade de Manifestações por Natureza

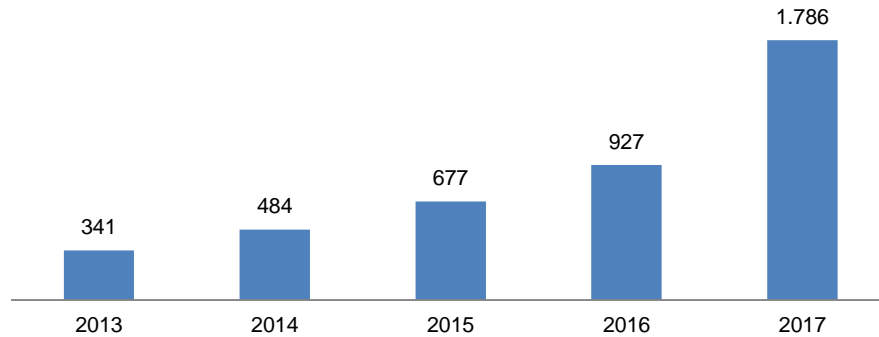
Solicitações



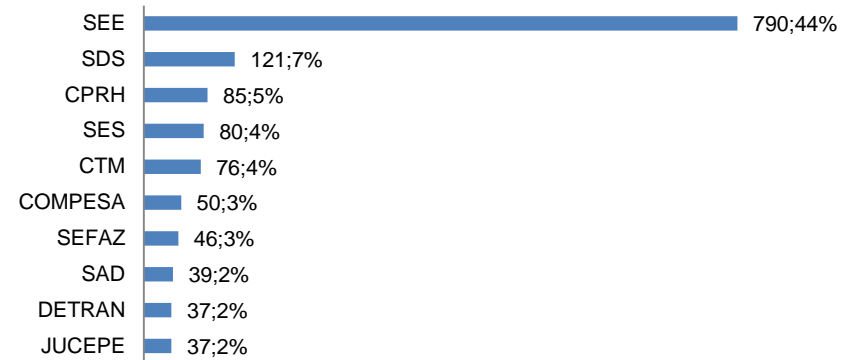


*** Nos gráficos acima estão representadas as 10 Ouvidorias com mais demandas sem respostas nos respectivos exercícios.

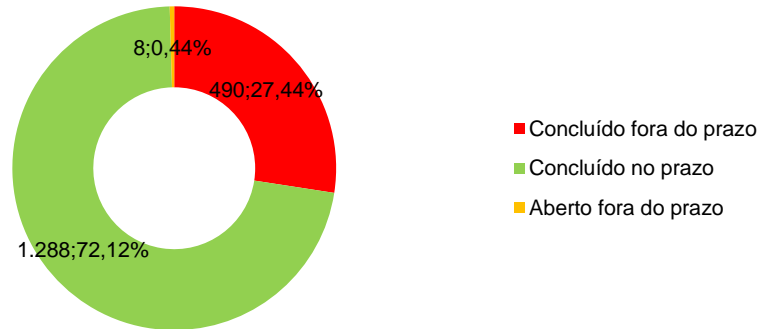
Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI)



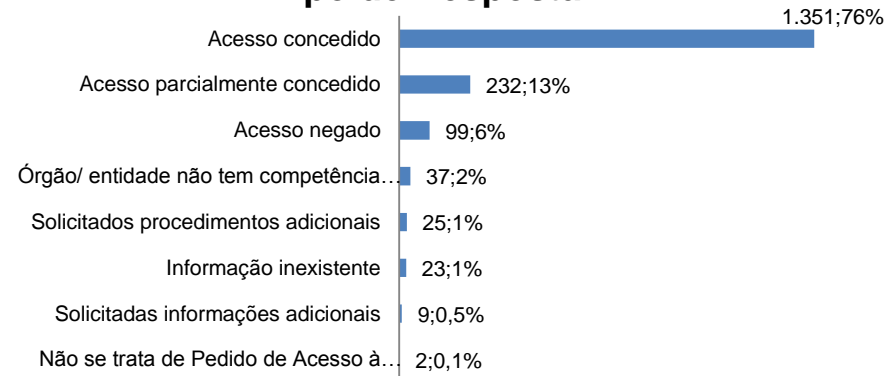
Top 10 - PAI's 2017



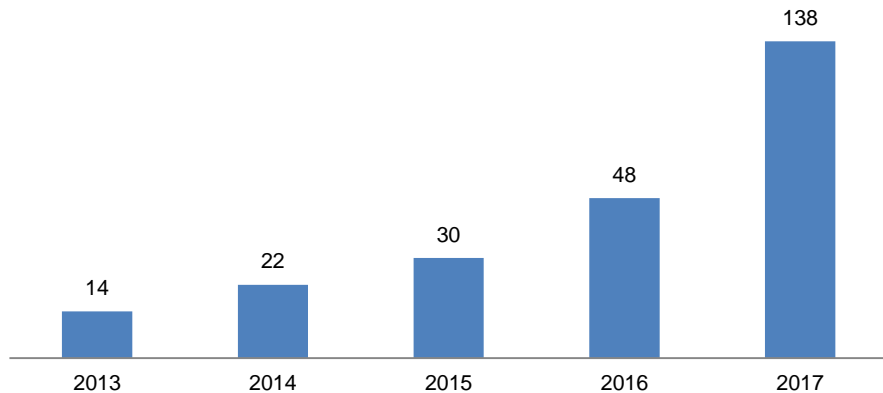
Resolutividade PAIS



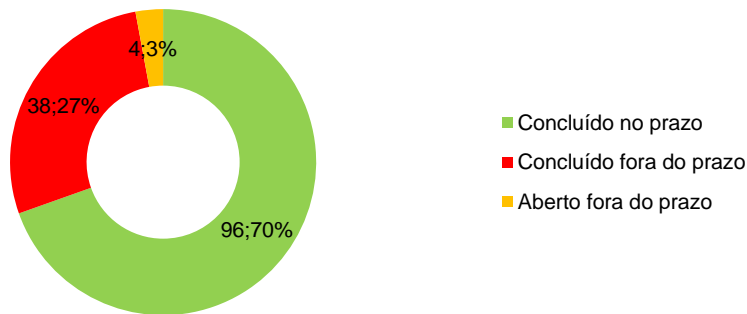
Tipo de Resposta



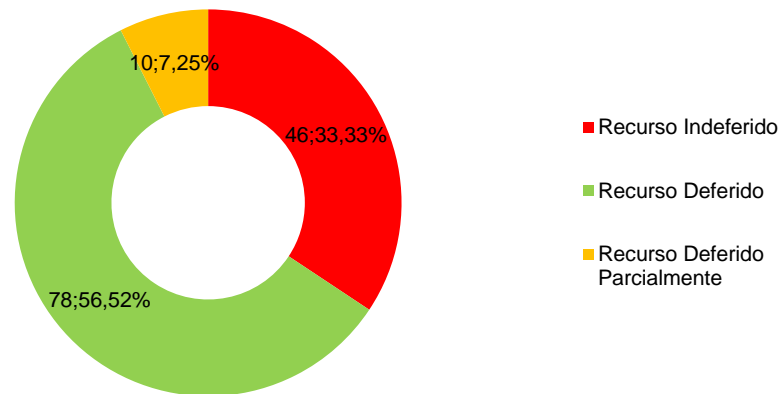
Total de recursos por ano



Resolutividade dos Recursos 2017



Tipo de Resposta



Fonte de dados:

1. Sistemas: *G-Con* e *Qlikview* (data da extração: 08 e 09/02/2018);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração 19/02/2018).

SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco
PRESENÇA QUE FAZ A DIFERENÇA