

# Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Dezembro 2017

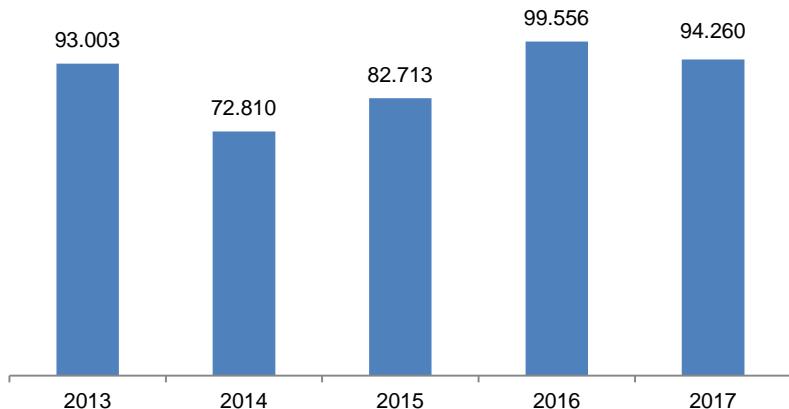
*Diretoria de Ouvidoria e Controle Social*



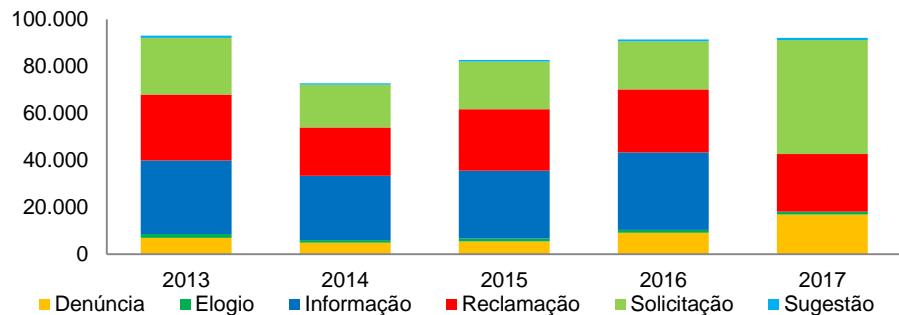
SECRETARIA  
DA CONTROLADORIA  
GERAL DO ESTADO



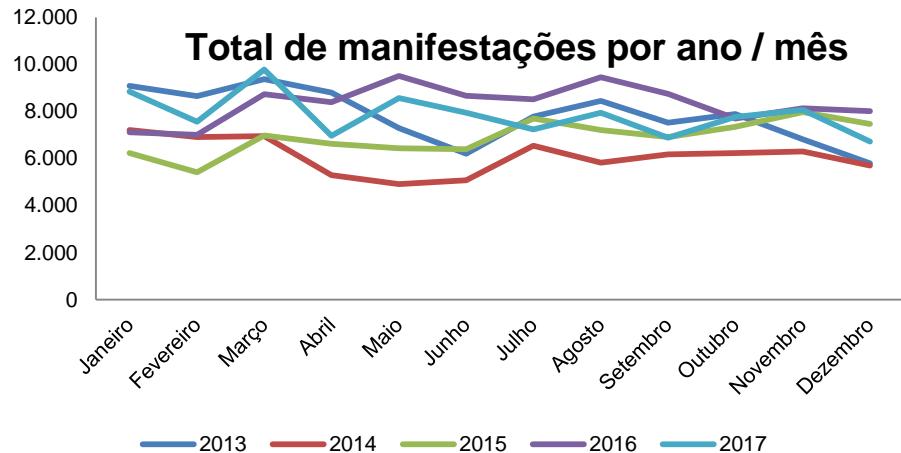
## Total de manifestações por ano



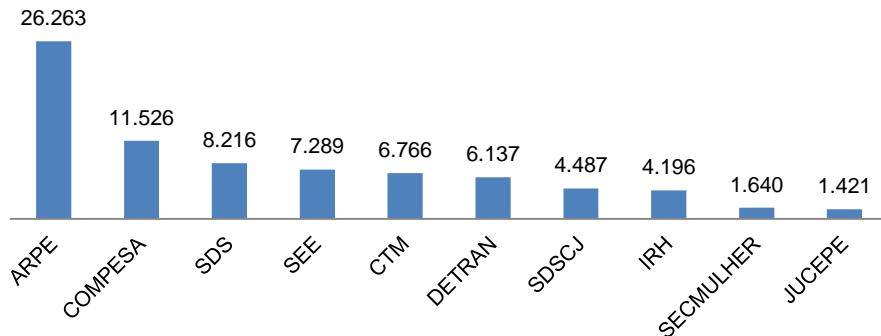
## Total de manifestações por natureza



## Total de manifestações por ano / mês

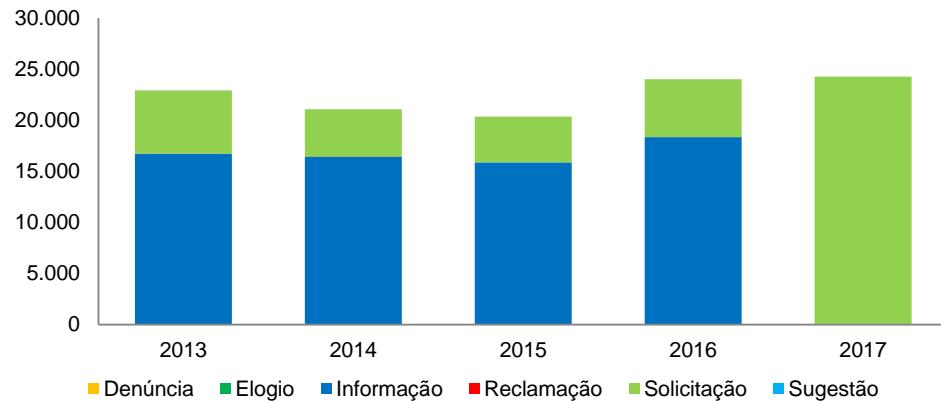


## Top 10 - Quantidade de manifestações em 2017



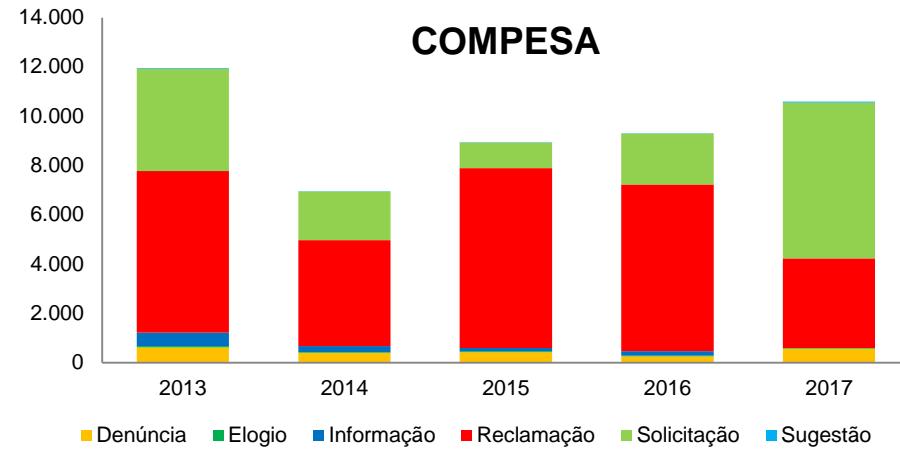
\* As manifestações anteriormente cadastradas como informação passaram a ter seus registros na natureza solicitação a partir do exercício de 2017 atendendo a recomendação da Rede de Ouvidorias Nacional.

## ARPE



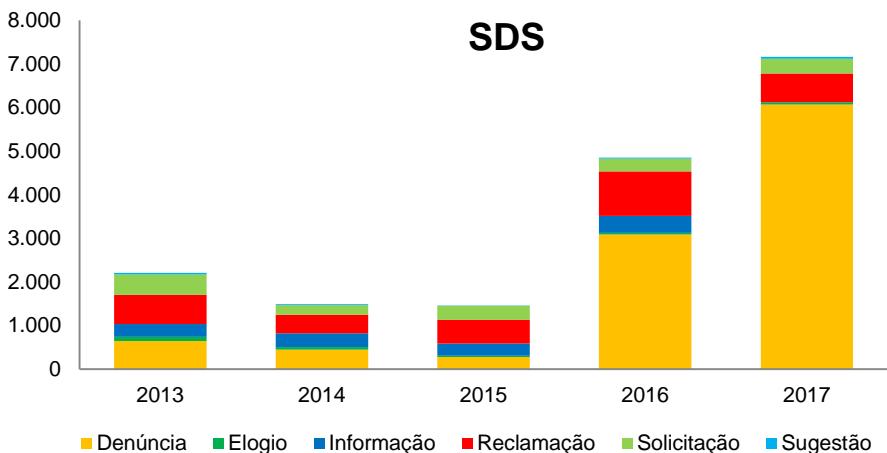
Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 26.263 manifestações, prevalecendo a natureza solicitação com 99,81% das demandas. Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Neste período, foram registradas 78% das manifestações relativas ao serviço supracitado. Esta Ouvidoria recebe 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



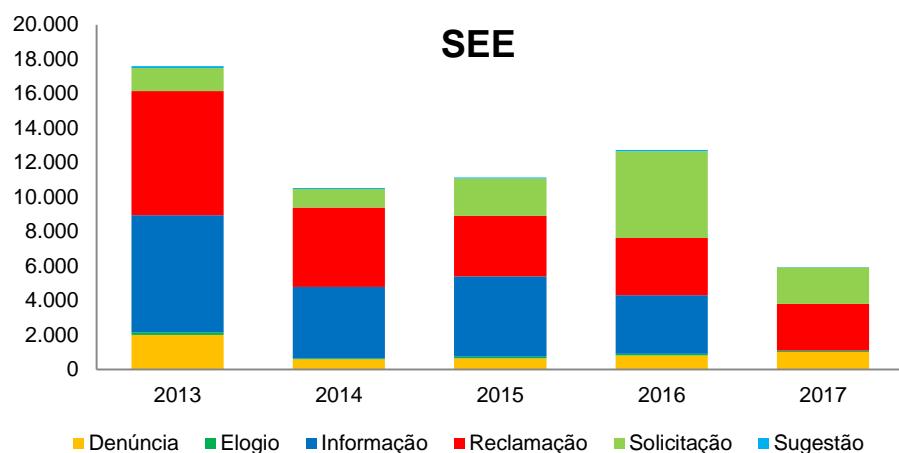
Na Ouvidoria da Compesa, das 11.526 manifestações cadastradas, 59% referem-se à natureza solicitação, seguido de reclamação com 35%. A área assunto mais demandada é a operacional com 80%, seguida da comercial com 16%. O assunto mais solicitado é falta de água com 32%, verificação de falta de água na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

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

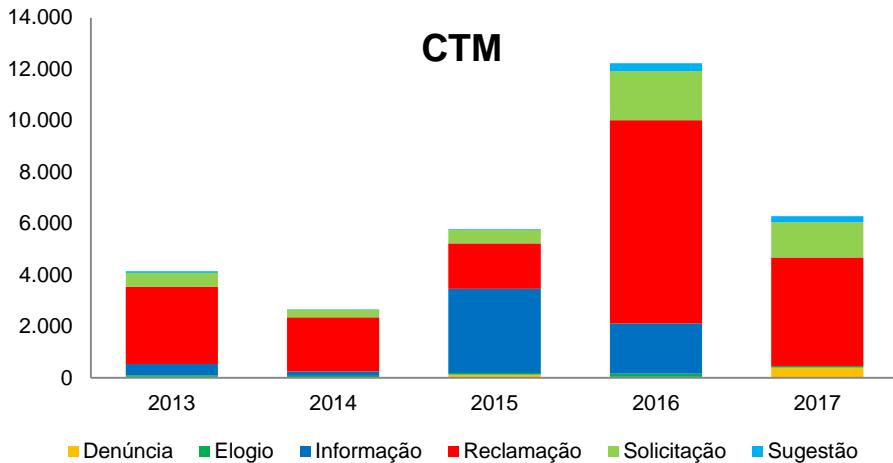
Na Ouvidoria da SDS foram registradas 8.216 manifestações até dezembro de 2017. Destas, 81% foram cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abrange 69% seguida das áreas Disque 100 com 10% e Polícia Militar com 6%.



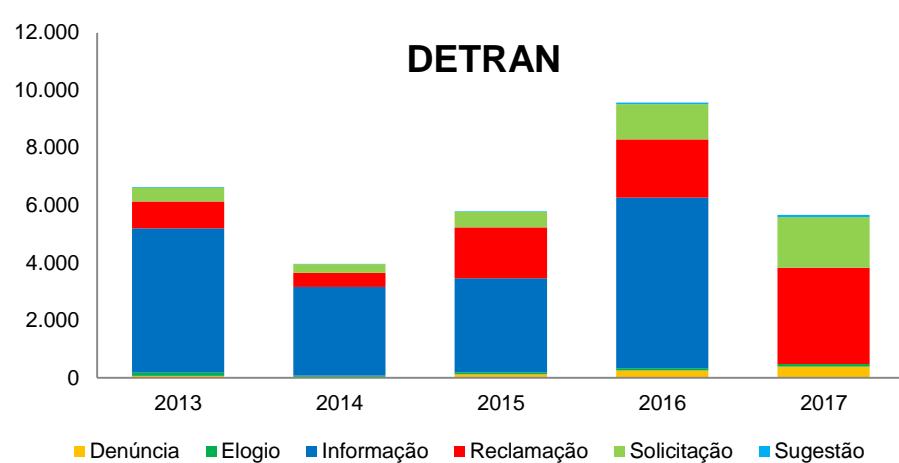
■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

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)



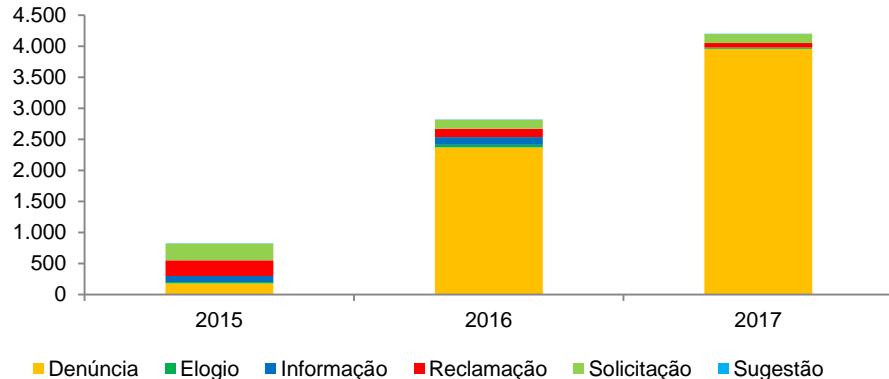
Na Ouvidoria do CTM 66% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, seguido de solicitação com 21%. As áreas mais demandadas são: Divisão de Atendimento ao Cidadão (DCAC) com 32%, Urbana e Gerência de Fiscalização (GFIS) com 11%. Os assuntos mais recorrentes são: queima de parada com 11%,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

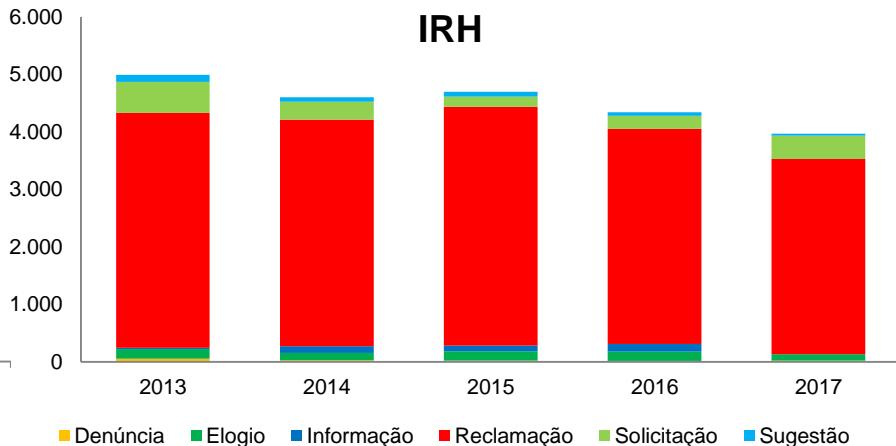
## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

**\*\*SDSCJ**



■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

**IRH**

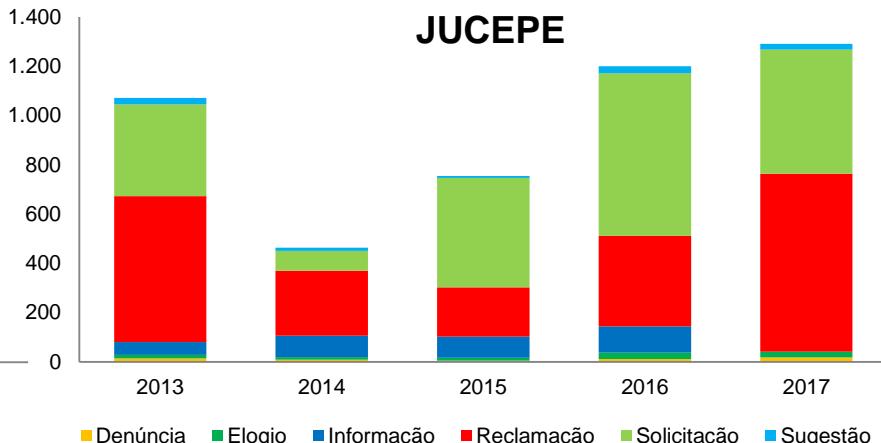
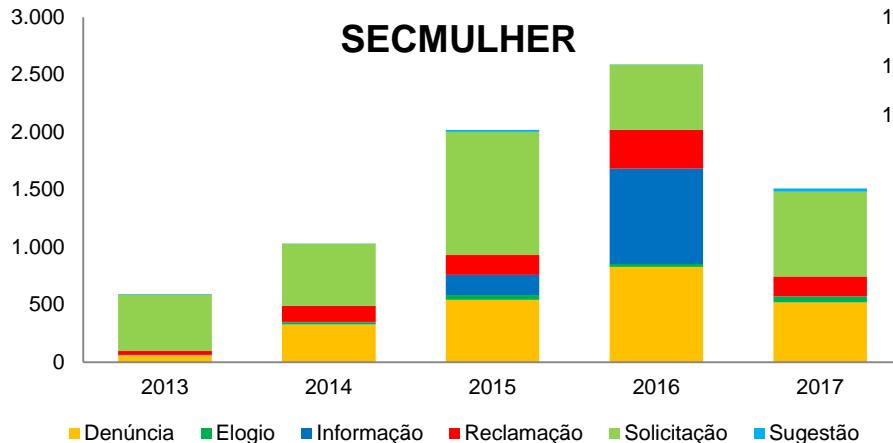


■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

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%.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

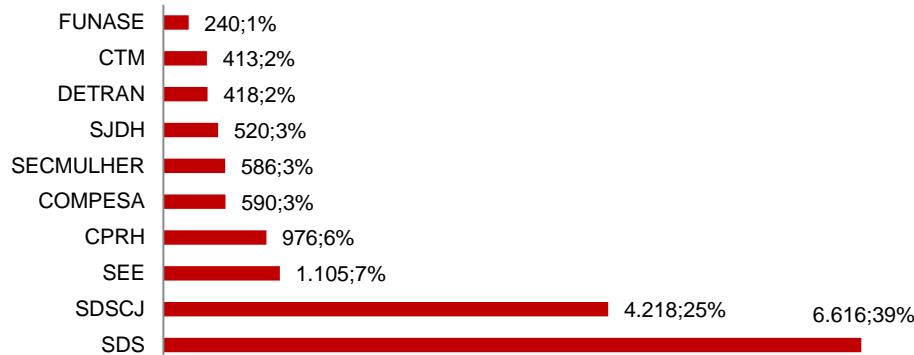


47% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de denúncias que equivalem a 36% desse total. As áreas mais demandadas são: política de enfrentamento de violência de gênero e ações de apoio à saúde com 38%, rede de serviços (especializada e não especializada) com 24% e outros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

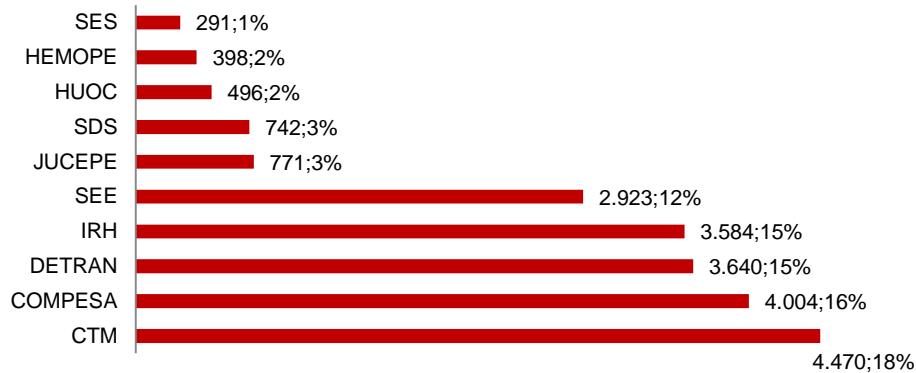
54% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são reclamações, seguidas de solicitações que equivalem a 37% desse total. As áreas mais demandadas são: coordenadoria de registro do comércio com 43%, unidade de atendimento com 14% e REDESIM 9%.

# Top 10 - 2017 – Quantidade de Manifestações por Natureza

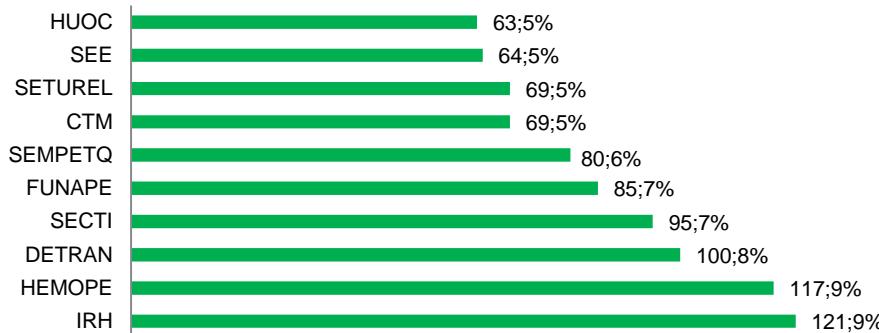
## Denúncias



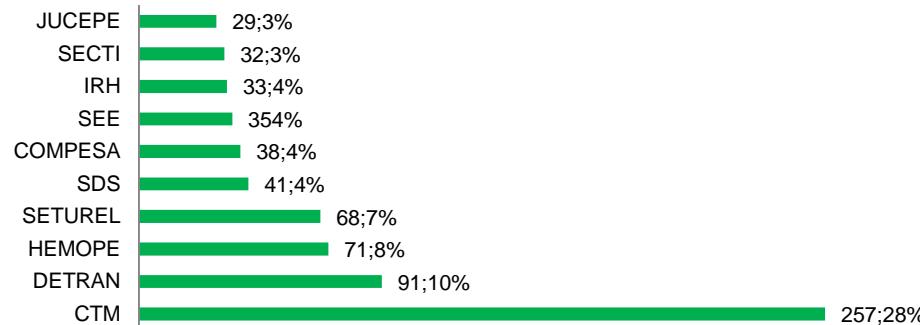
## Reclamações



## Elogios

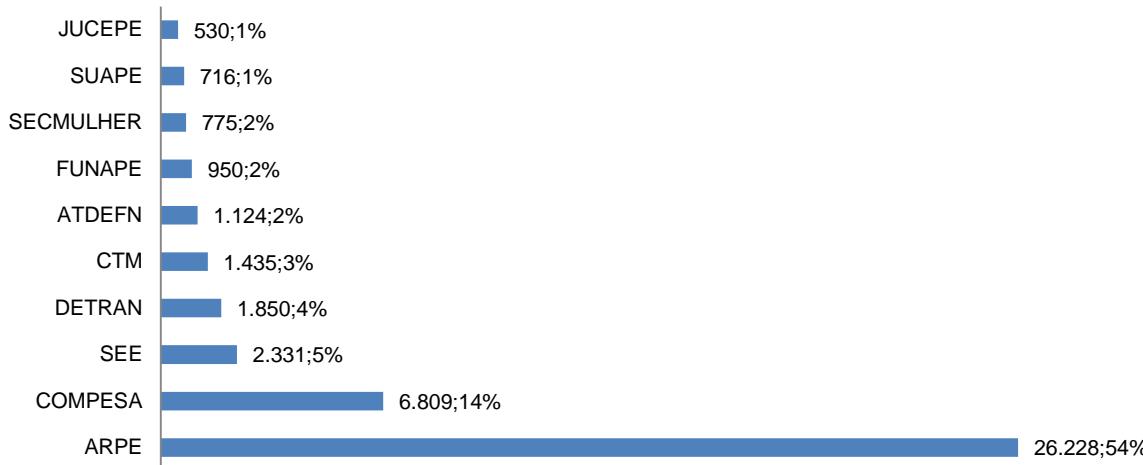


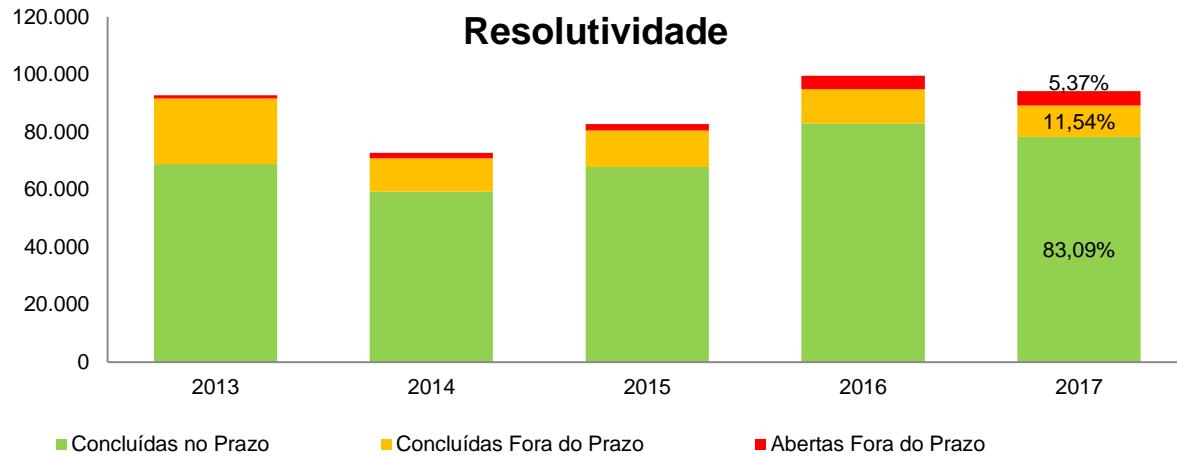
## Sugestões



## Top 10 – 2017- Quantidade de Manifestações por Natureza

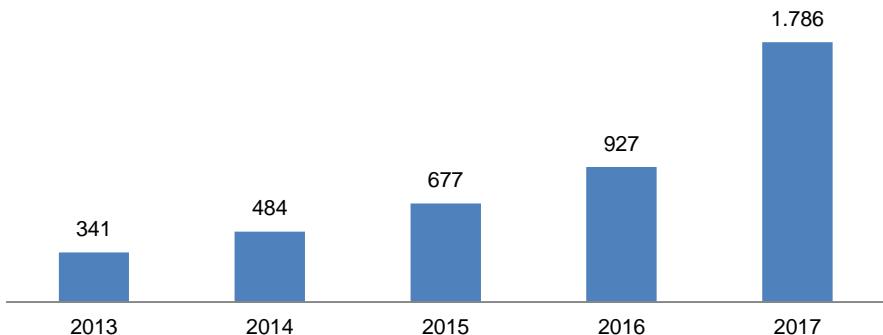
### Solicitações



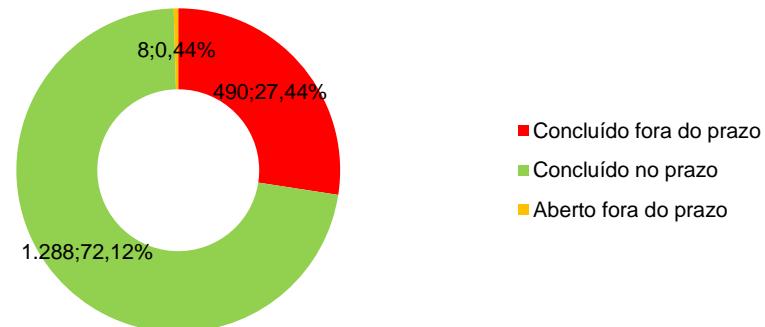


\*\*\* Nos gráficos acima estão representadas as 10 Ouvidorias com mais demandas sem respostas nos respectivos exercícios.

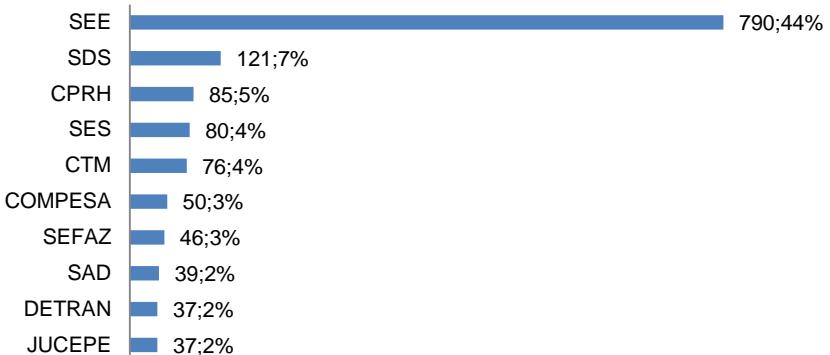
## Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI)



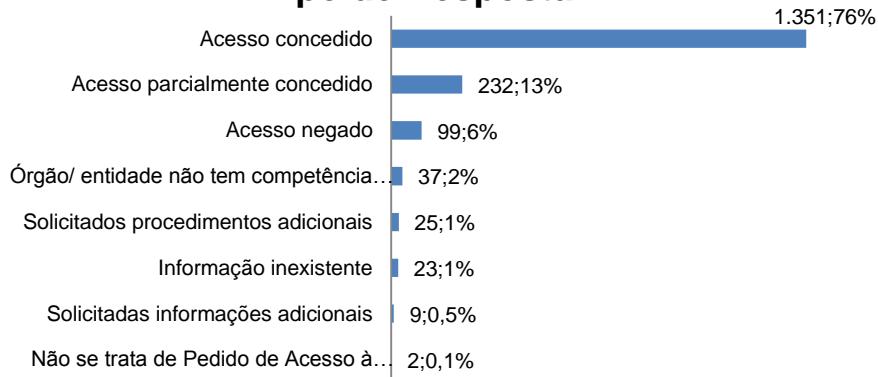
## Resolutividade PAIS



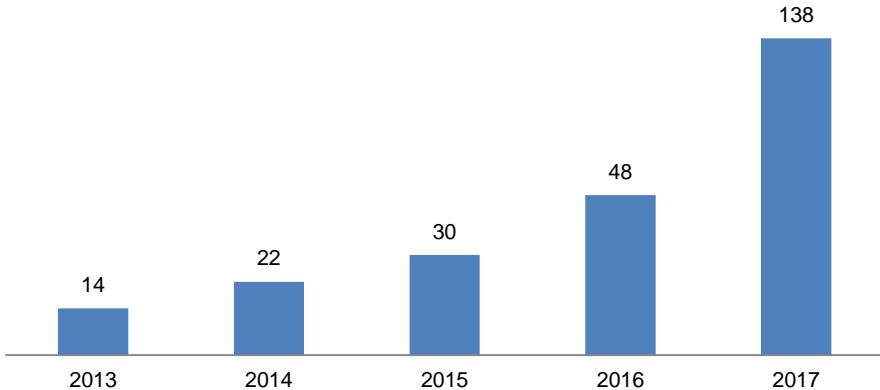
## Top 10 - PAI's 2017



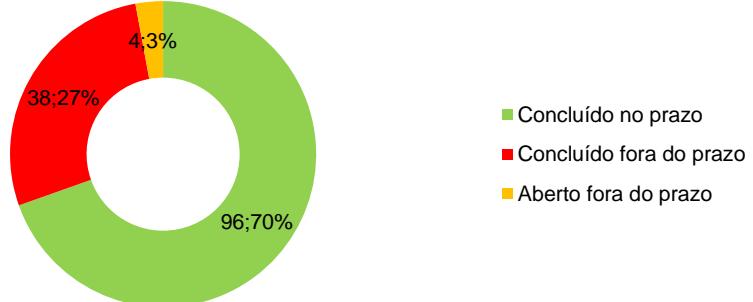
## Tipo de Resposta



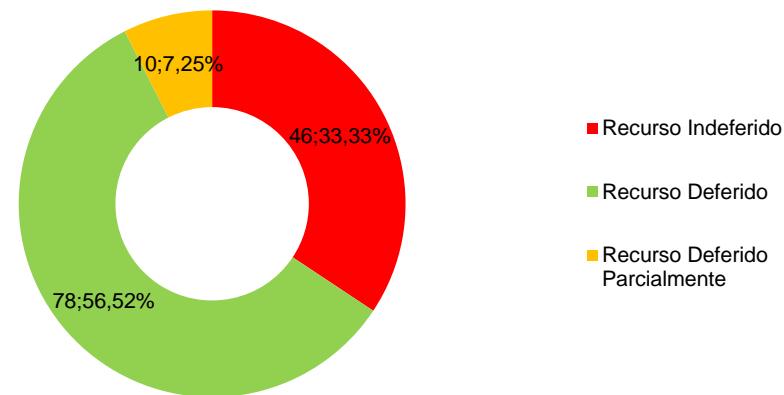
## Total de recursos por ano



## 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