

Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Fevereiro 2018

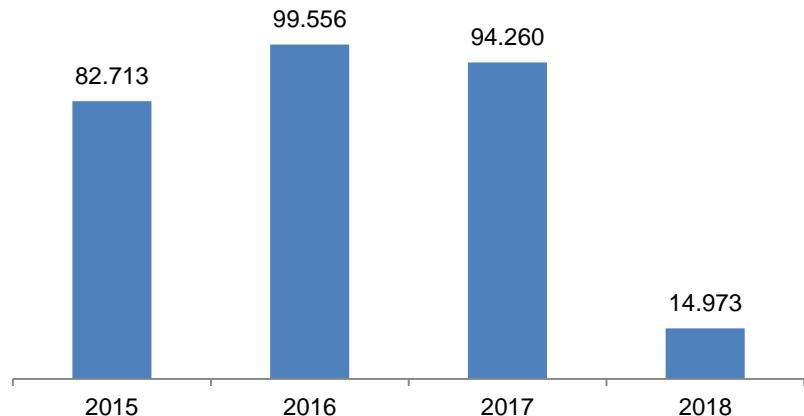
Diretoria de Ouvidoria e Controle Social



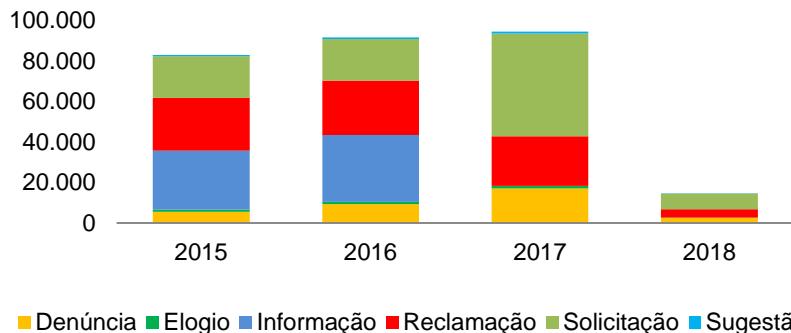
SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



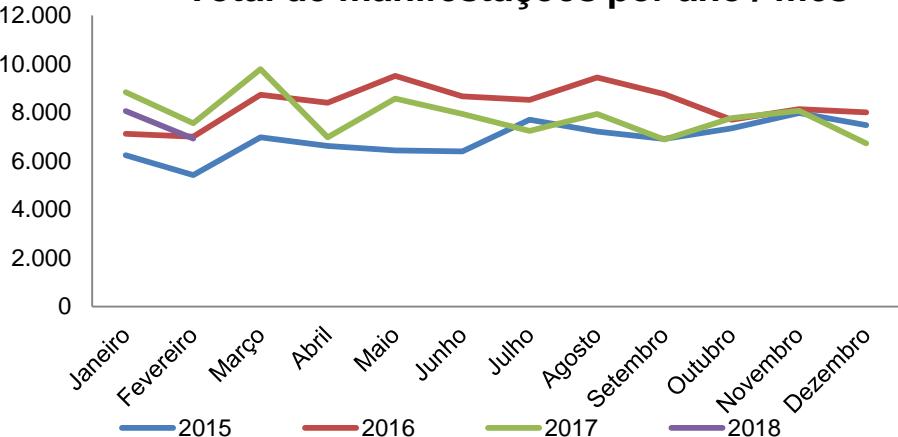
Total de manifestações por ano



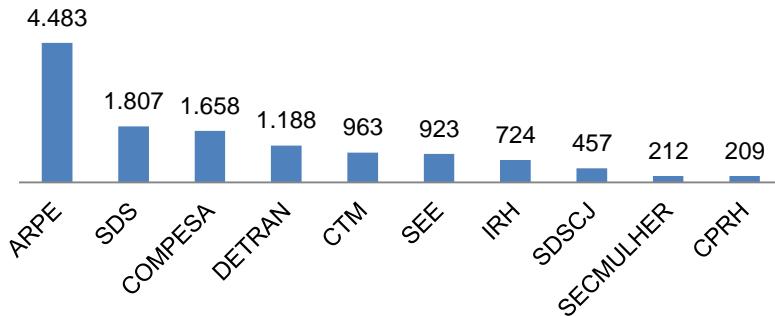
Total de manifestações por natureza



Total de manifestações por ano / mês



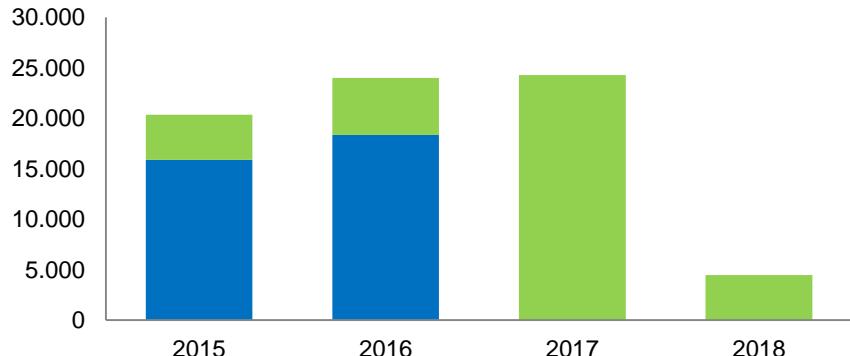
Top 10 - Quantidade de manifestações em 2018



* 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)

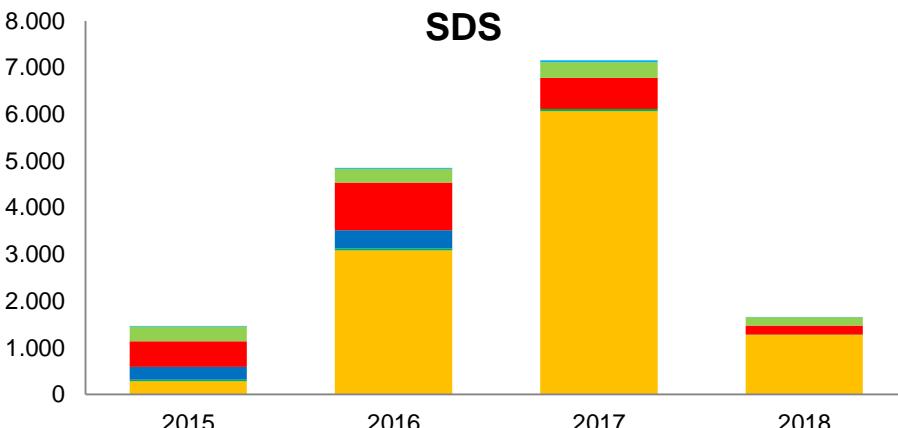
ARPE



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

Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 4.483 manifestações, prevalecendo a natureza solicitação com 99,96% das demandas. Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o Call Center desta Autarquia. Neste período, foram registradas 83,63% 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.

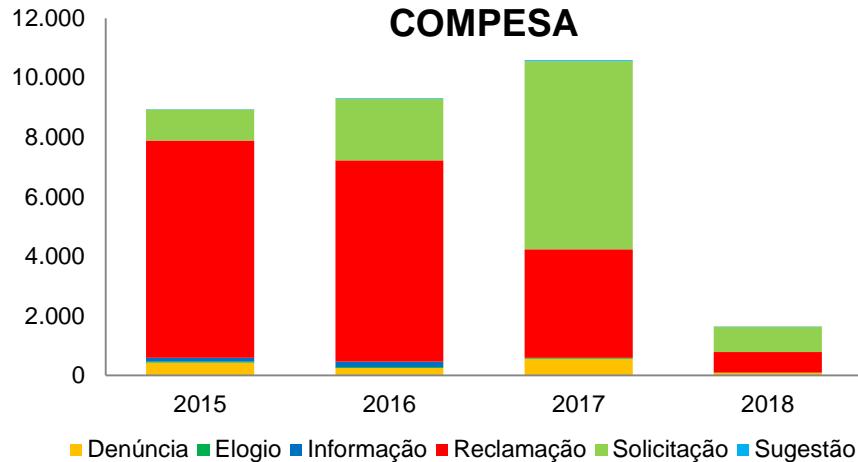
SDS



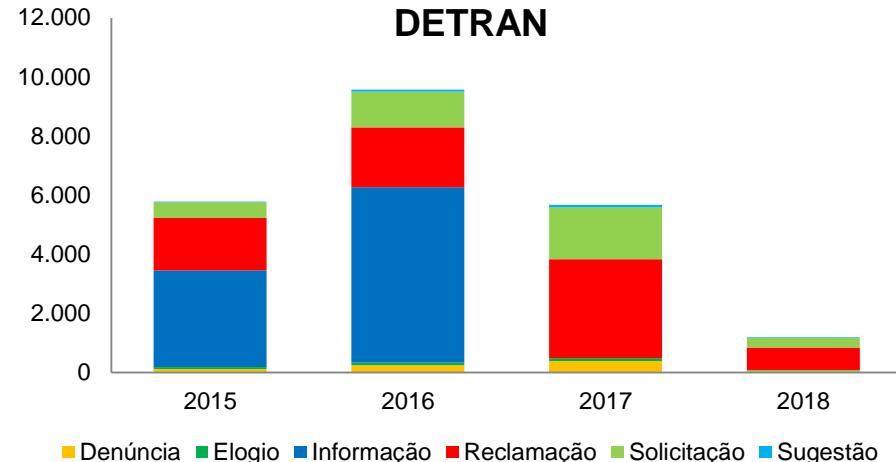
■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

Na Ouvidoria da SDS foram registradas 1.807 manifestações até fevereiro de 2018. Destas, 71% foram cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abrange 52%, seguida das áreas Disque 100 com 22% e Polícia Civil com 3%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



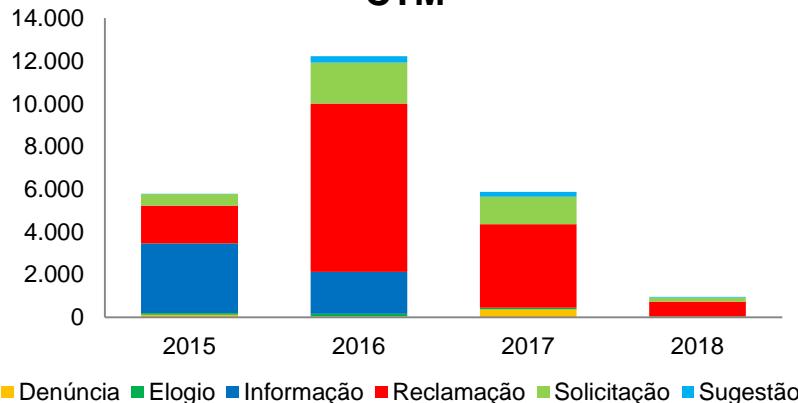
Na Ouvidoria da Compesa, das 1.658 manifestações cadastradas, 51% referem-se à natureza solicitação, seguida de reclamação com 42%. A área assunto mais demandada é a Operacional com 78%, seguida da Comercial com 16%. O assunto mais solicitado é Verificação de Falta de Água na Rua com 25%, Falta de Água com 20% e Instalação de Ramal de Água com 6%.



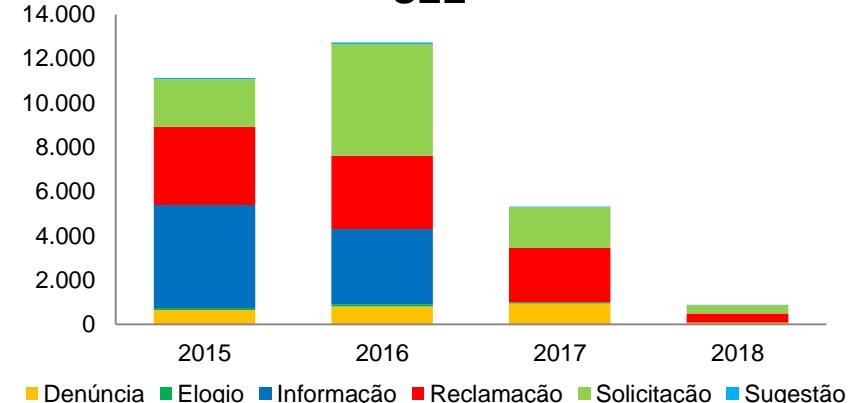
Na Ouvidoria do DETRAN a natureza reclamação prevalece em 64% do total de manifestações, seguida de solicitação que concentra 27% do total. As áreas mais demandadas são Gerência de Atendimento com 28%, Gerência de Habilitação com 21% e Ouvidoria com 16%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

CTM



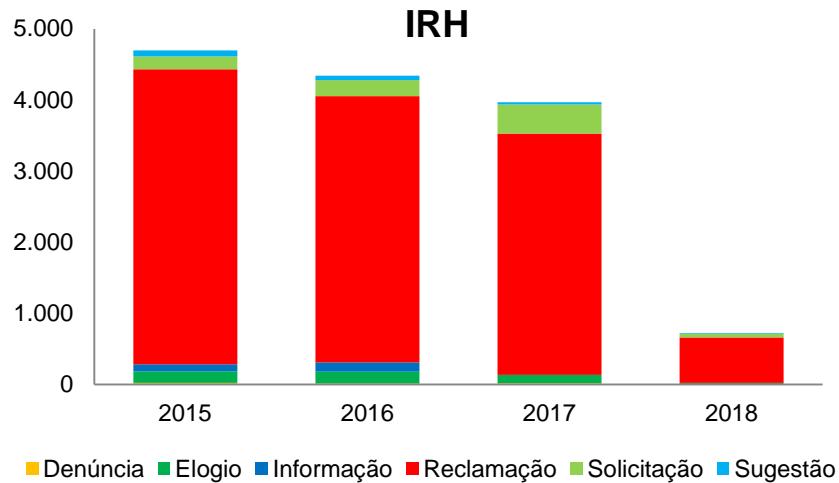
SEE



Na Ouvidoria do CTM, 71% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, seguida de solicitação com 20%. As áreas mais demandadas são: Divisão de Atendimento ao Cliente com 27% e Gerência Estratégica com 13%. Os assuntos mais recorrentes são: Descumprimento do Quadro de Horário com 12% e Queima de Parada com 11%.

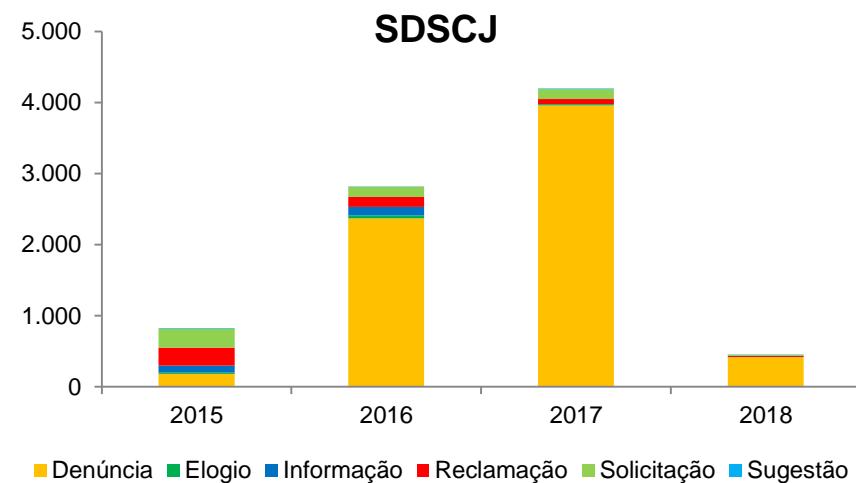
A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando aproximadamente 43% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com aproximadamente 40% do total, seguida de denúncia com 10%. As áreas mais demandadas são Serviços com 28%, seguidas de Gerencial com 21% e Recursos Humanos com 16%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



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

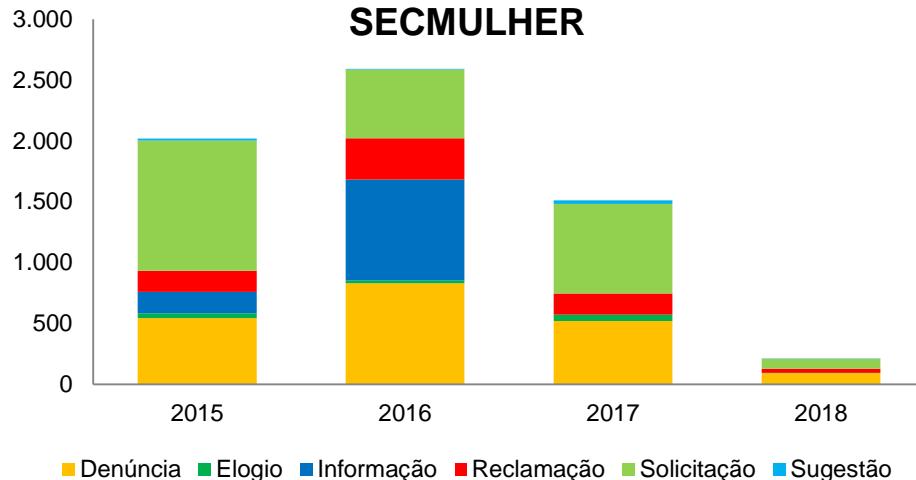
88% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, seguidas de solicitações com 8%, sendo as áreas mais demandadas: SASSEPE com 78%, HSE com 18% e IRH com 4%.



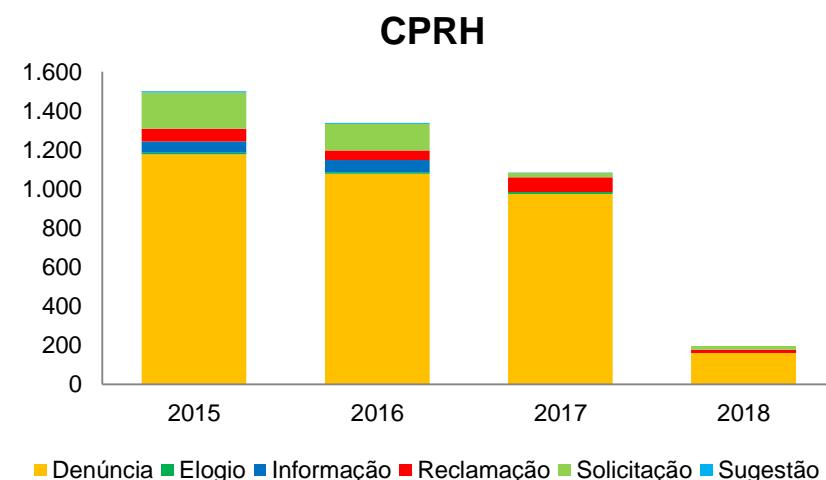
■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

Esta Ouvidoria concentra 91% das manifestações cadastradas em denúncias. Grande parte destas manifestações são provenientes do Disque Direitos Humanos e de competência dos municípios.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



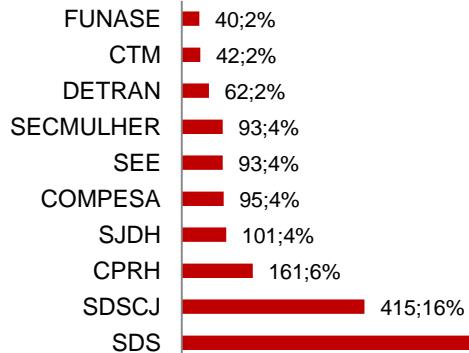
44% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são denúncias, seguidas de solicitação que equivalem a 38% desse total. As áreas mais demandadas são: Política de Enfrentamento da Violência de Gênero e Ações de Apoio à Saúde com 45% e Rede de Serviços (especializada e não especializada) com 27%.



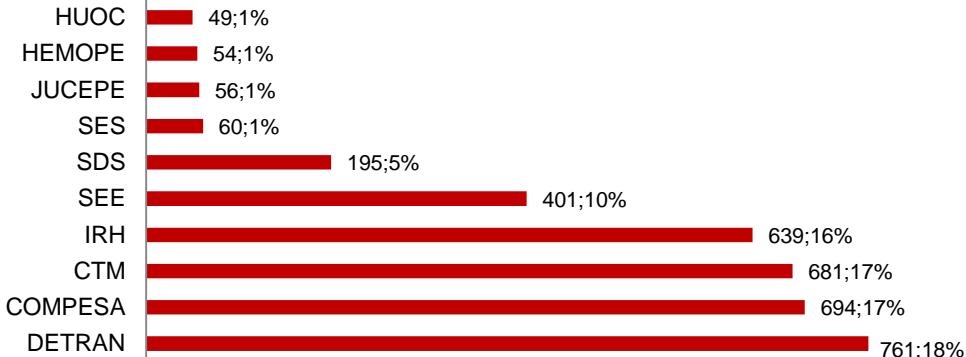
77% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são denúncias, seguidas de solicitação que equivalem a 9% desse total. As áreas mais demandadas são: Setor Fiscalização Fauna Silvestre com 25%, Controle e Monitoramento Florestal com 13% e Ouvidoria com 8%.

Top 10 - 2018 – Quantidade de Manifestações por Natureza

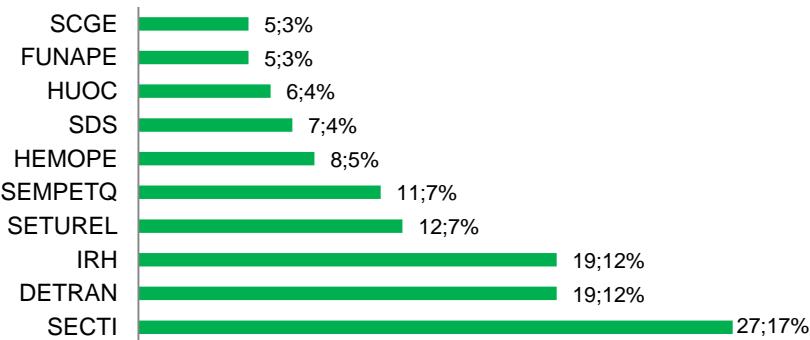
Denúncias



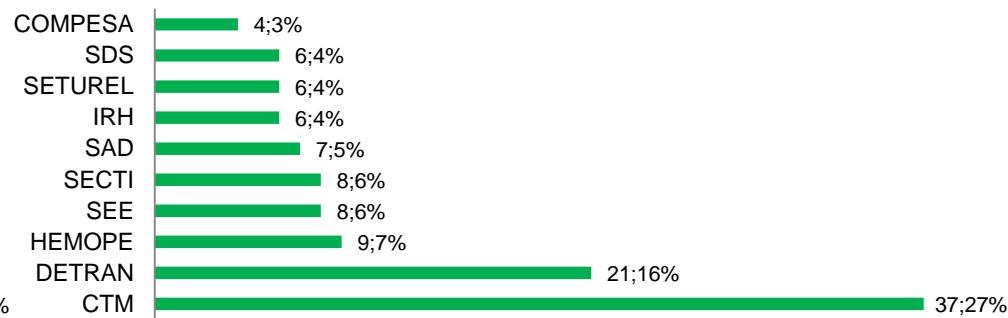
Reclamações



Elogios

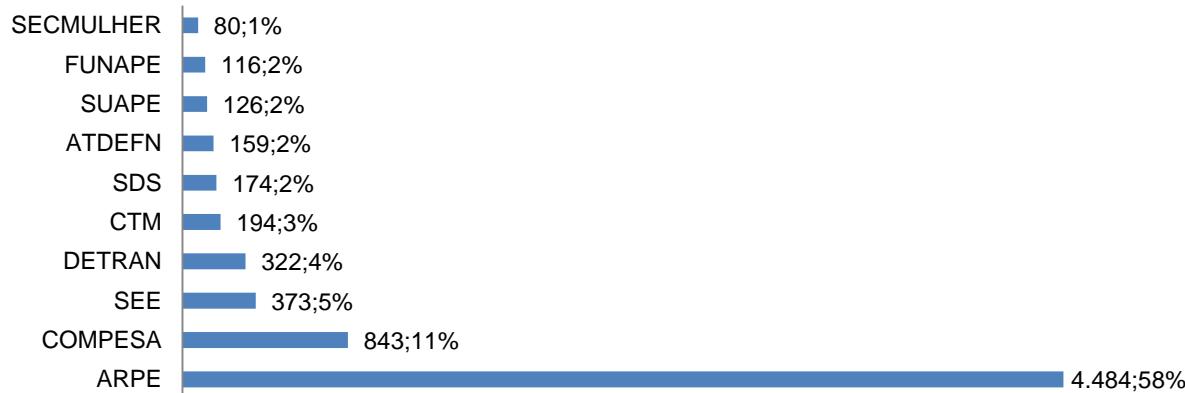


Sugestões

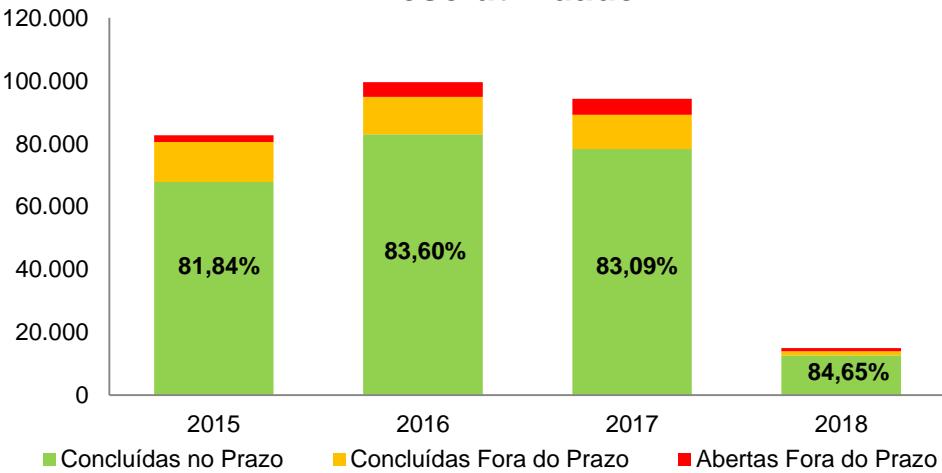


Top 10 – 2018 – Quantidade de Manifestações por Natureza

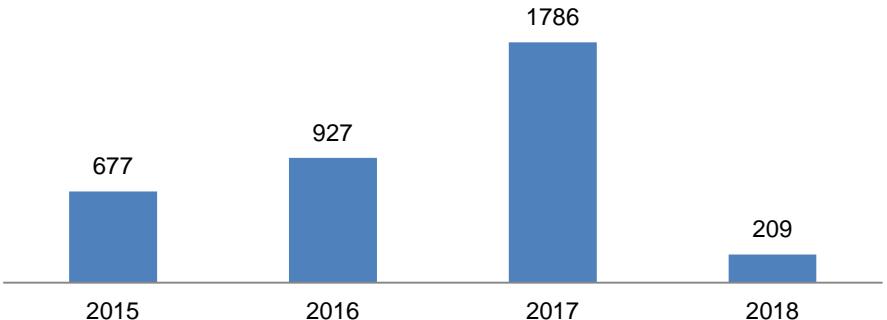
Solicitações



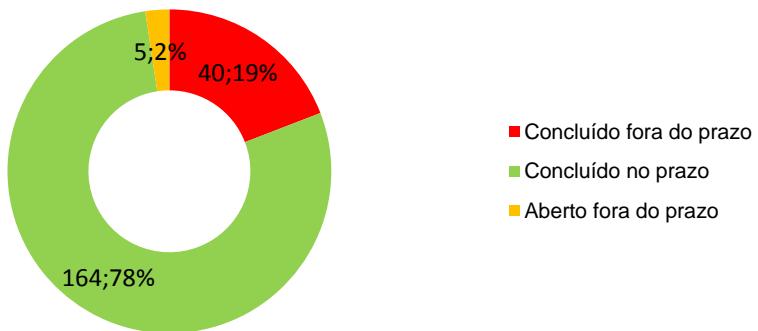
Resolutividade



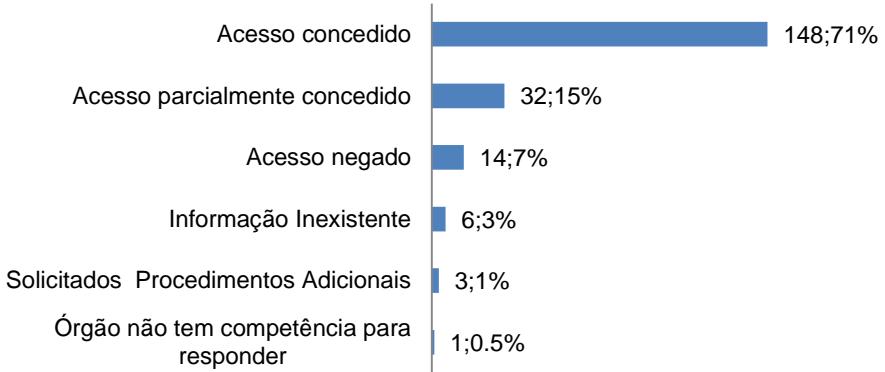
Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI)



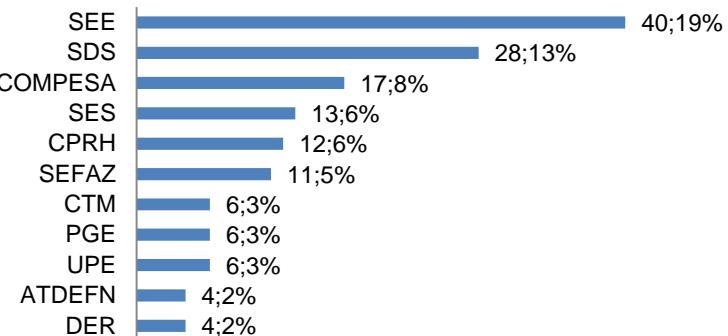
Resolutividade PAIS



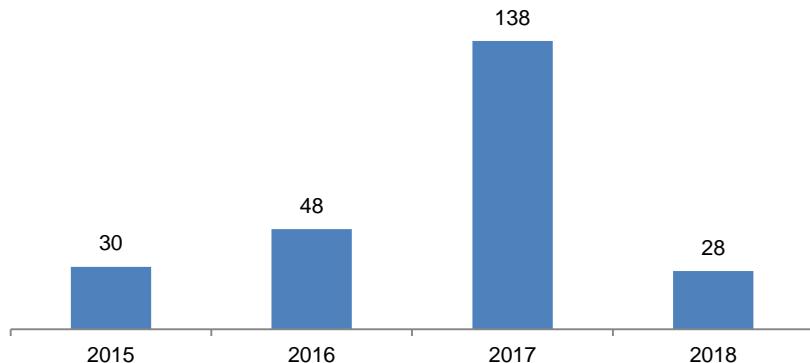
Tipo de Resposta



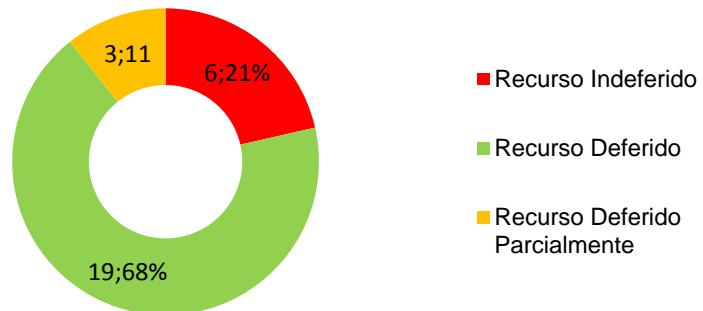
Top 10 - PAI's 2018



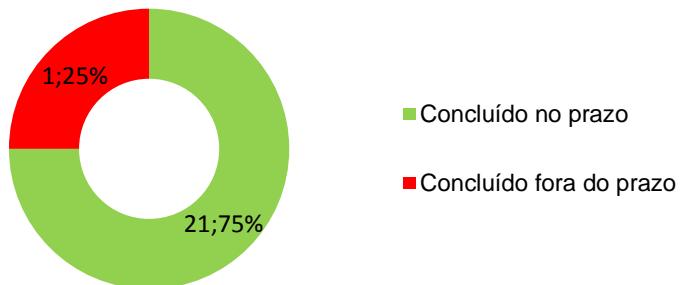
Total de Recursos por ano



Tipo de Resposta



Resolutividade dos Recursos 2018



Fonte de dados:

1. Sistemas: G-Con e Qlikview (data da extração: 12 e 13/07/2018);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração 12/07/2018).