

Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Novembro 2017

Diretoria de Ouvidoria e Controle Social

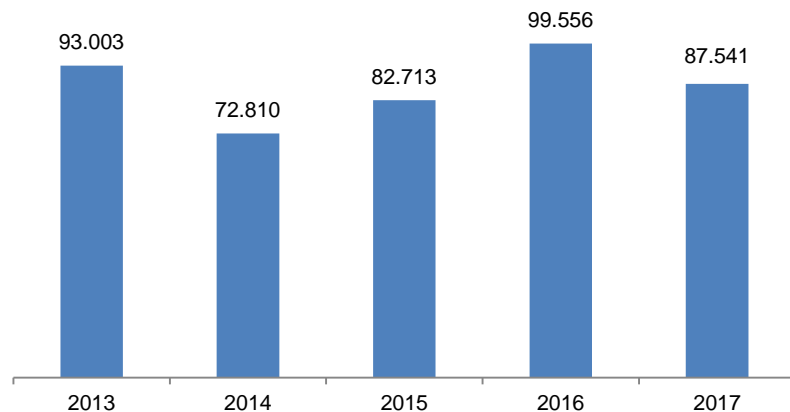


SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO

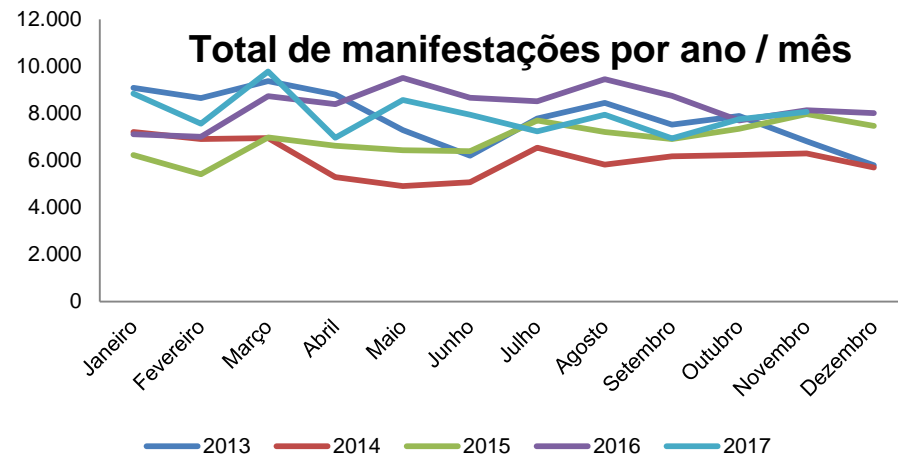
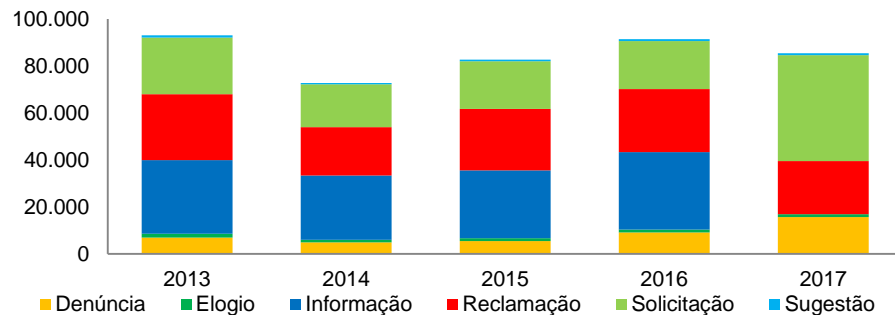


GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco
PRESENÇA QUE FAZ A DIFERENÇA

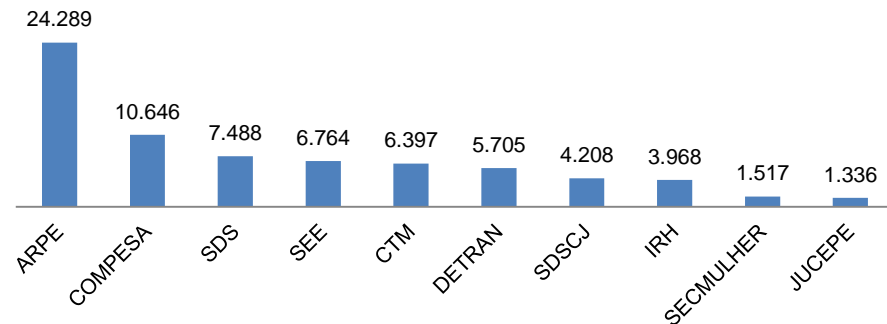
Total de manifestações por ano



Total de manifestações por natureza

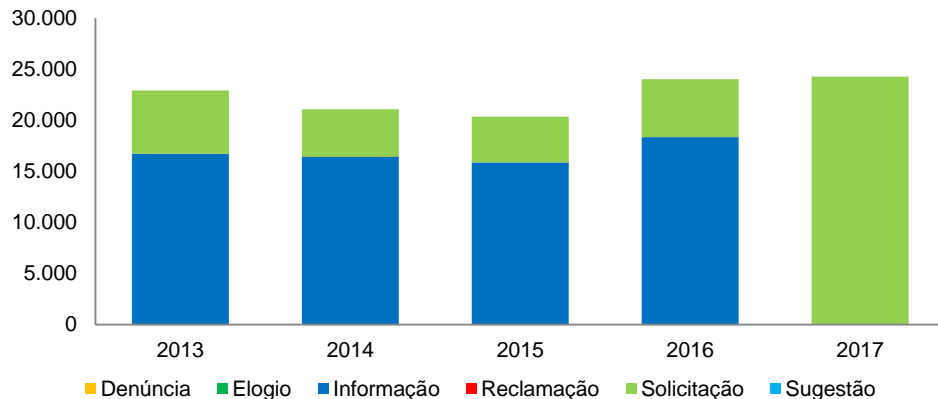


Top 10 - Quantidade de manifestações em 2017



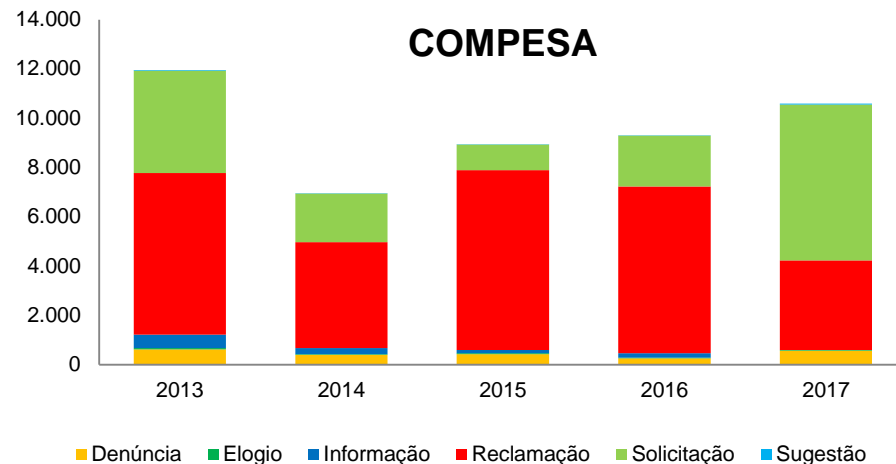
* As manifestações anteriormente cadastradas como informação passaram a ter seus registros na natureza solicitação a partir do exercício de 2017 atendendo a recomendação da Rede de Ouvidorias Nacional.

ARPE



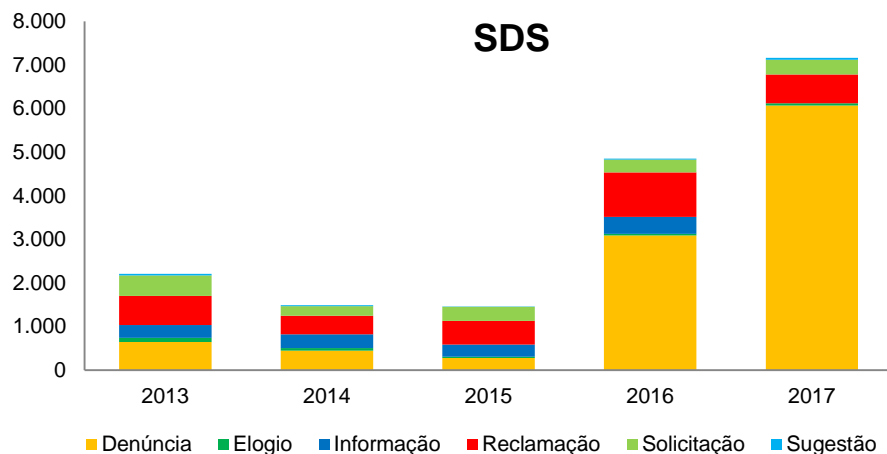
Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 24.289 manifestações, prevalecendo a natureza solicitação com 99,86% das demandas. Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Neste período, foram registradas 78% das manifestações relativas ao serviço supracitado. Esta Ouvidoria recebe 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

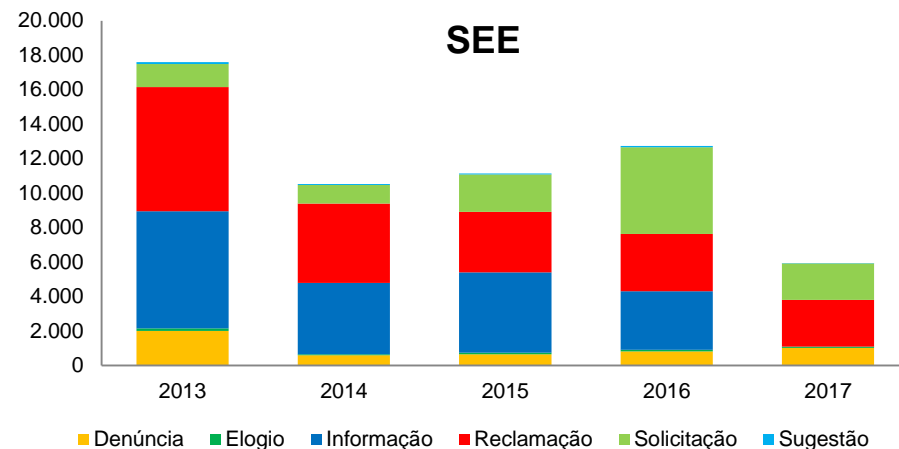


Na Ouvidoria da Compesa, das 10.646 manifestações cadastradas, 59% referem-se à natureza solicitação, seguido de reclamação com 34%. A área assunto mais demandada é a operacional com 80%, seguida da comercial com 16%. O assunto mais solicitado é falta de água com 34%, verificação de falta de água na rua com 10% e instalação de ramal de água com 6%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

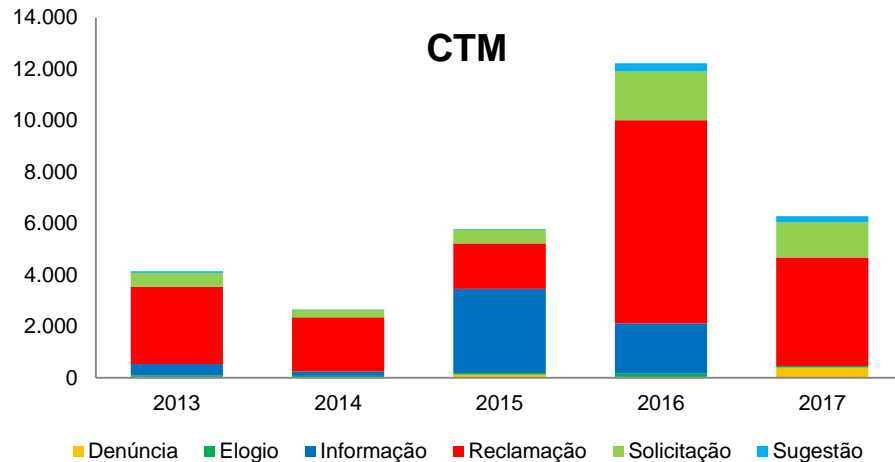


Na Ouvidoria da SDS foram registradas 7.488 manifestações até novembro de 2017. Destas, 81% foram cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abarca 71% seguida das áreas Disque 100 com 8% e Polícia Militar com 7%.

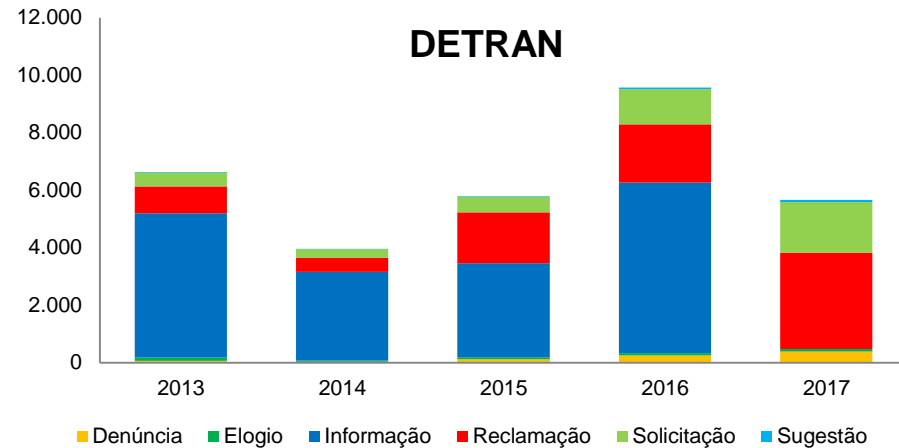


A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando aproximadamente 40% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com aproximadamente 31% do total, seguida de denúncia com 15%. As áreas mais demandadas são gerencial com 25% do total, seguidas de serviços com 16% e recursos humanos com 14%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



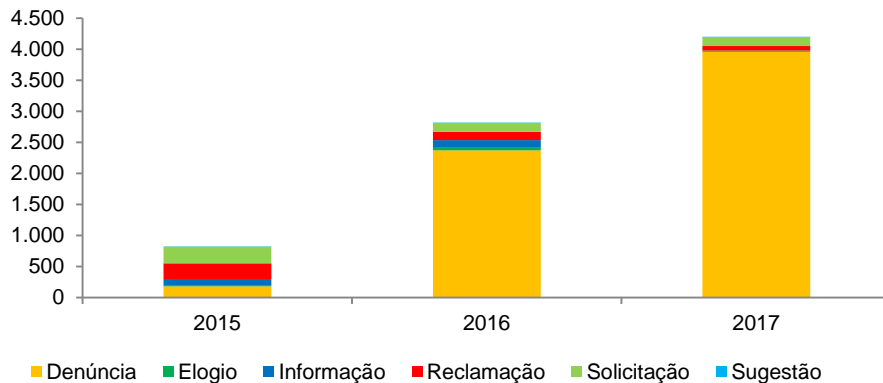
Na Ouvidoria do CTM 66% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, seguida de solicitação com 22%. As áreas mais demandadas são: Divisão de Atendimento ao Cidadão (DCAC) com 31%, Urbana e Gerência de Fiscalização (GFIS) com 11%. Os assuntos mais recorrentes são: queima de parada com 11%, descumprimento do quadro de horários com 10%, e má conduta/falta de urbanidade com 9%.



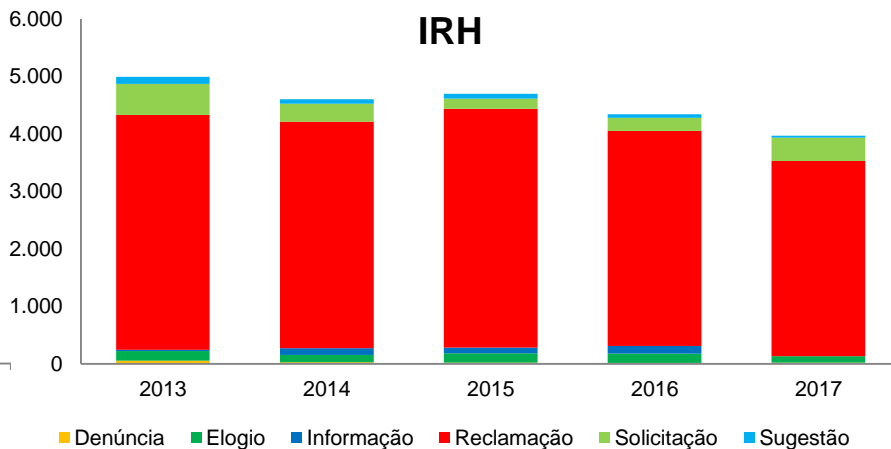
Na Ouvidoria do DETRAN a natureza reclamação prevalece com 59% do total de manifestações, seguida de solicitação que concentra 31% do total. As áreas mais demandadas são gerência de habilitação 27%, gerência de atendimento com 26% e ouvidoria com 11%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

**SDSCJ



IRH

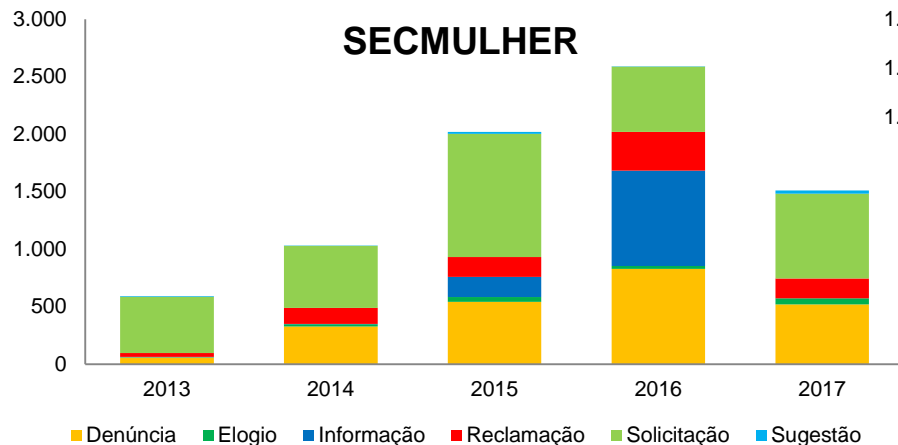


Esta Ouvidoria concentra 94% das manifestações cadastradas em denúncias. Grande parte destas manifestações são provenientes do Disque Direitos Humanos e de competência dos municípios.

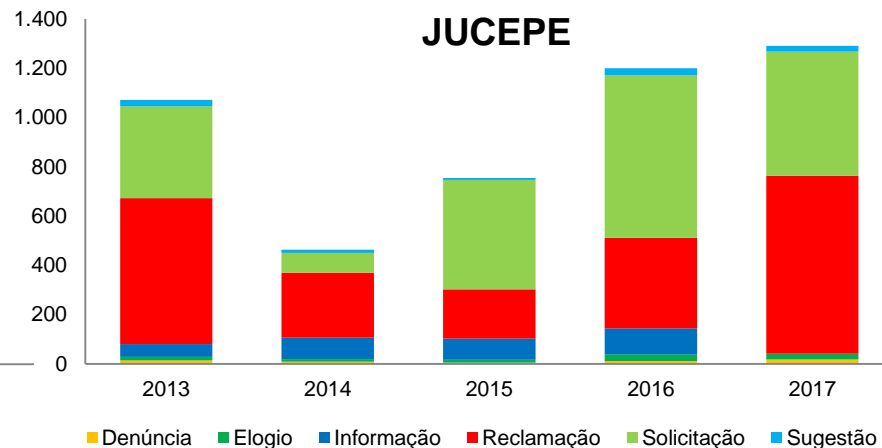
86% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações seguidas de solicitações com 10%, sendo as áreas mais demandadas: SASSEPE com 73%, HSE com 16% e IRH com 11%.

**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)



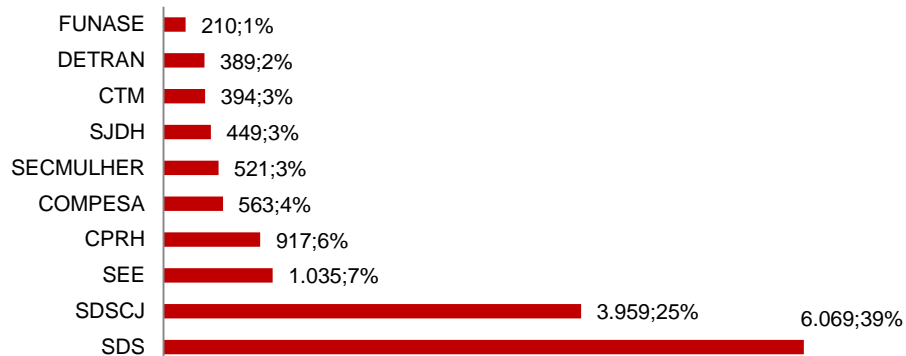
49% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de denúncias que equivalem a 34% desse total. As áreas mais demandadas são: política de enfrentamento de violência de gênero e ações de apoio à saúde com 37%, rede de serviços (especializada e não especializada) com 25% e outros assuntos 13%.



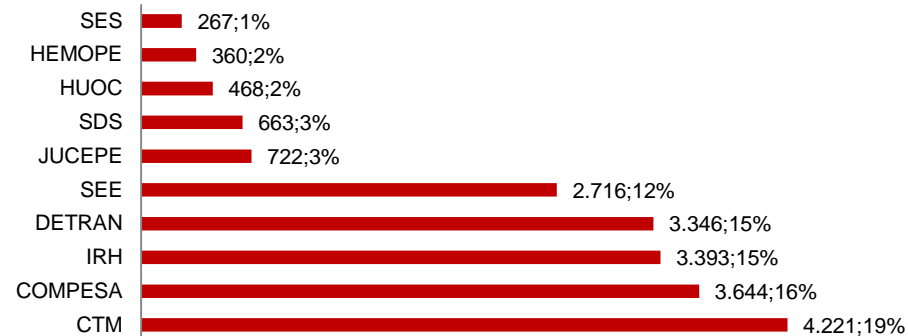
54% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são reclamações, seguidas de solicitações que equivalem a 38% desse total. As áreas mais demandadas são: coordenadoria de registro do comércio com 44%, unidade de atendimento com 13% e REDESIM 9%.

Top 10 - 2017 – Quantidade de Manifestações por Natureza

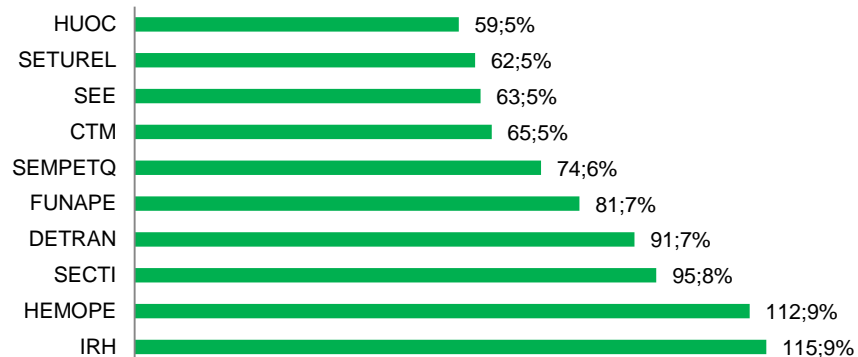
Denúncias



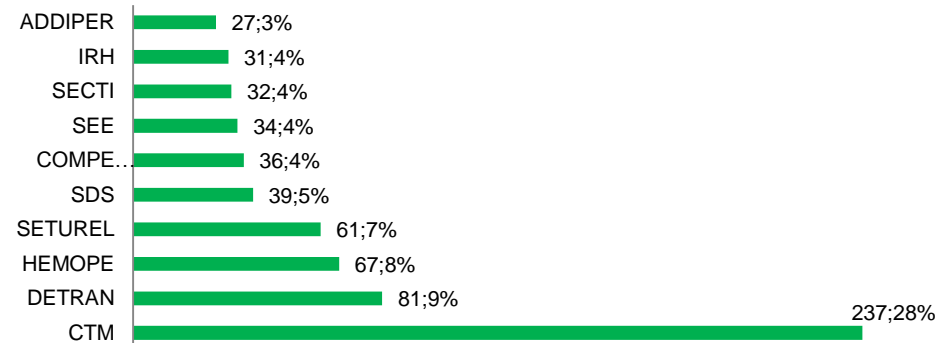
Reclamações



Elogios

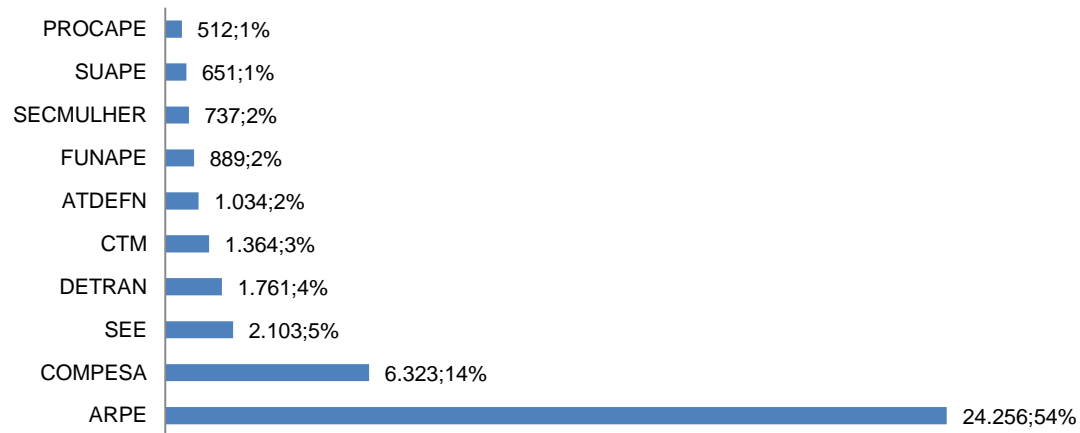


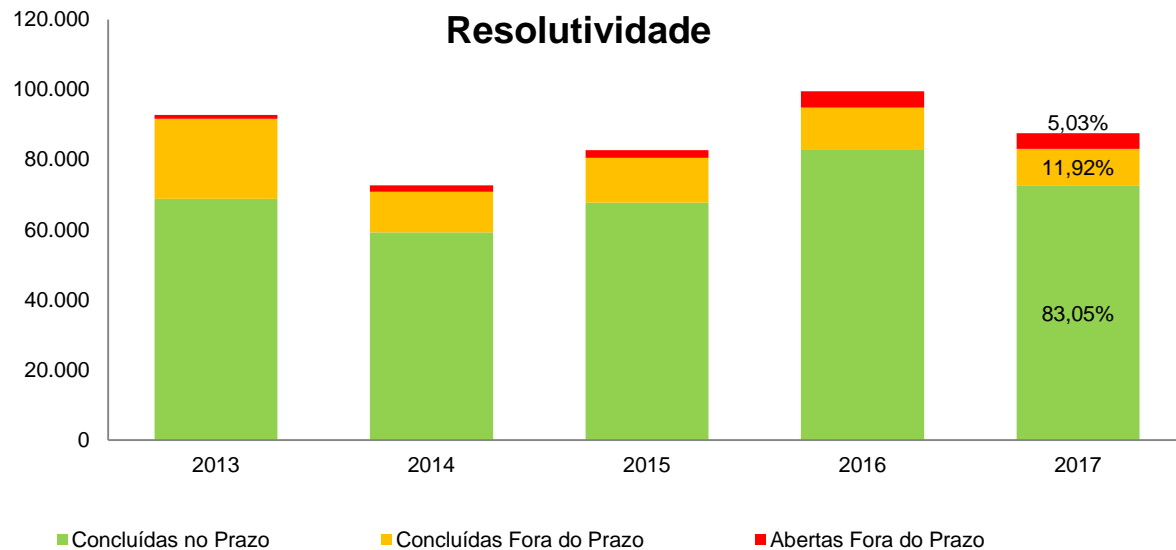
Sugestões



Top 10 – 2017- Quantidade de Manifestações por Natureza

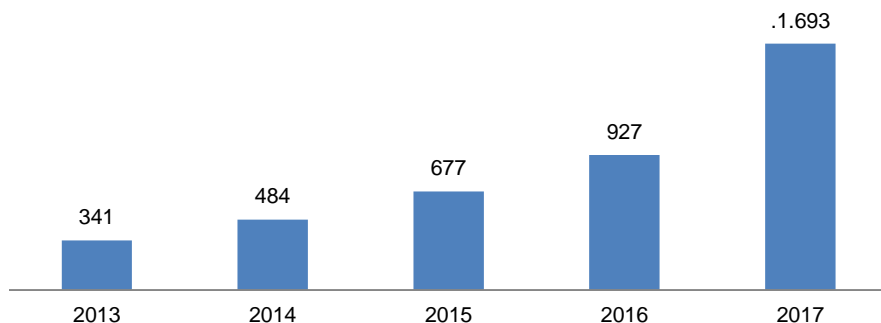
Solicitações



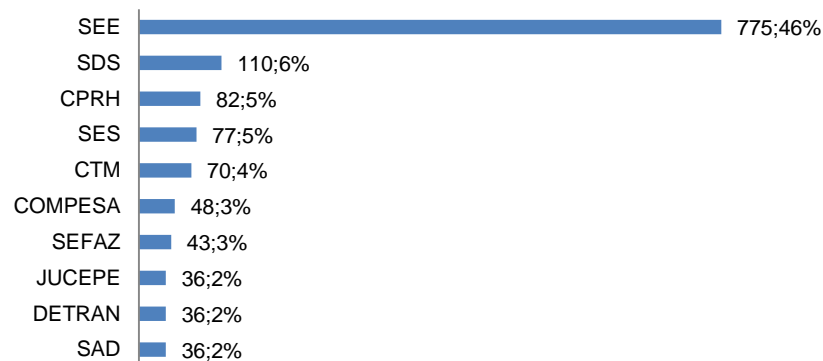


*** Nos gráficos acima estão representadas as 10 Ouvidorias com mais demandas sem respostas nos respectivos exercícios.

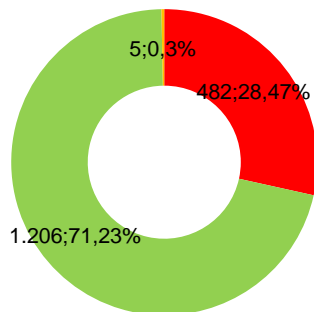
Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI)



Top 10 - PAI's 2017

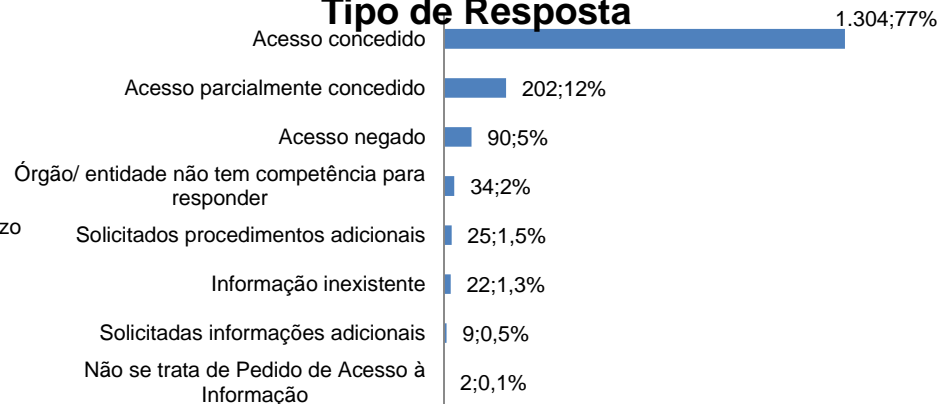


Resolutividade PAIS

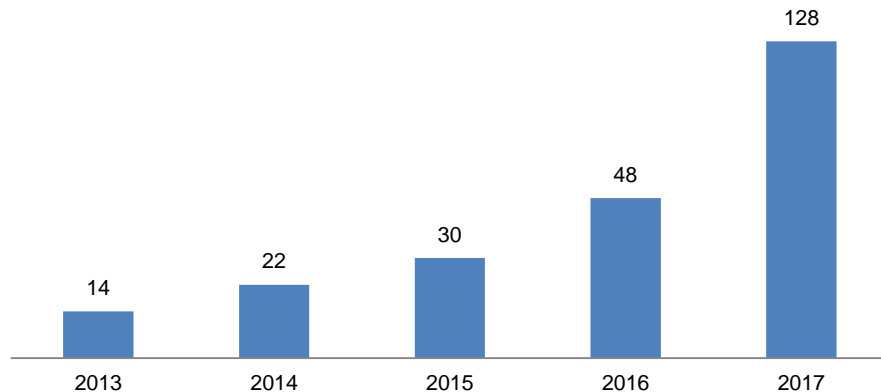


- Concluído fora do prazo
- Concluído no prazo
- Aberto fora do prazo

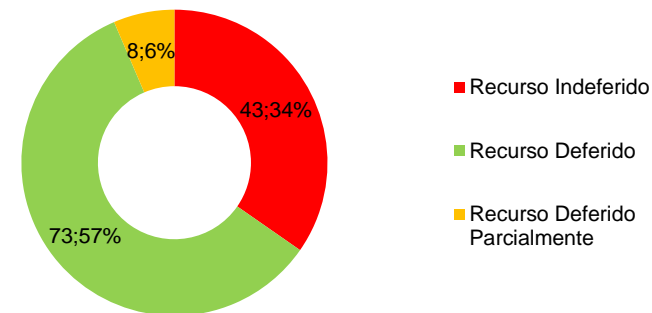
Tipo de Resposta



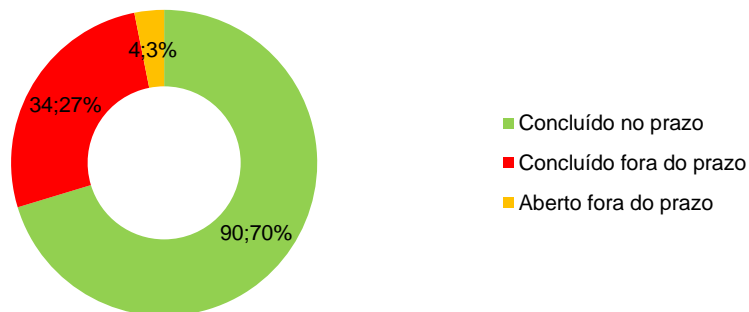
Total de recursos por ano



Tipo de Resposta



Resolutividade dos Recursos 2017



Fonte de dados:

1. Sistemas: *G-Con* e *Qlikview* (data da extração: 06 e 07/02/2018);
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