

Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Abril 2018

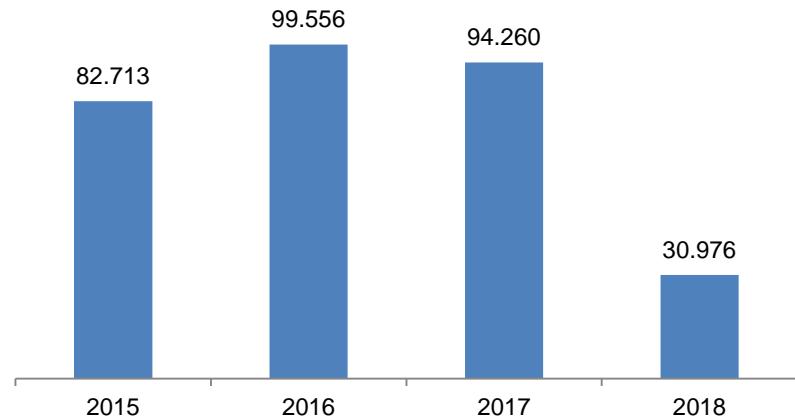
Diretoria de Ouvidoria e Controle Social



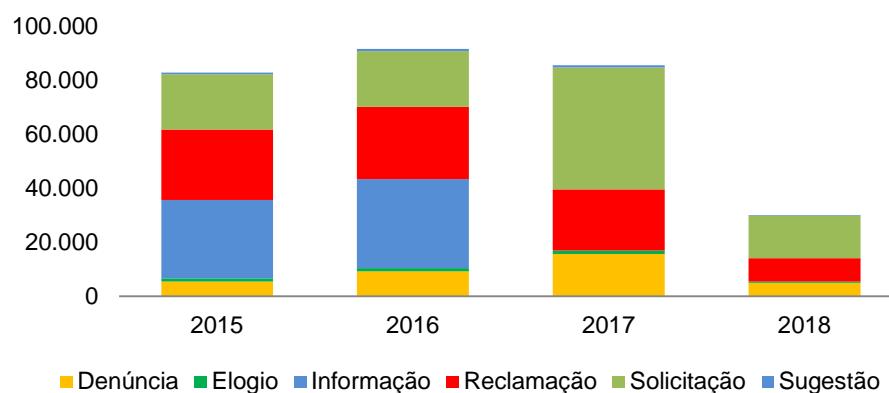
SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



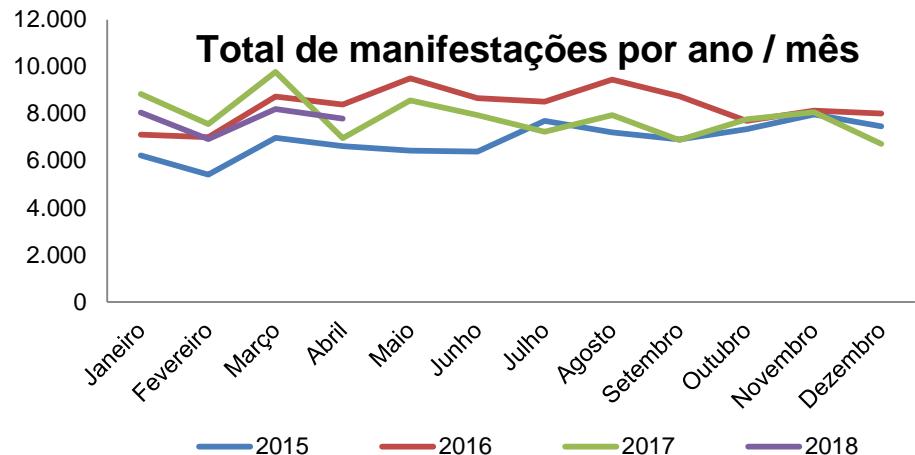
Total de manifestações por ano



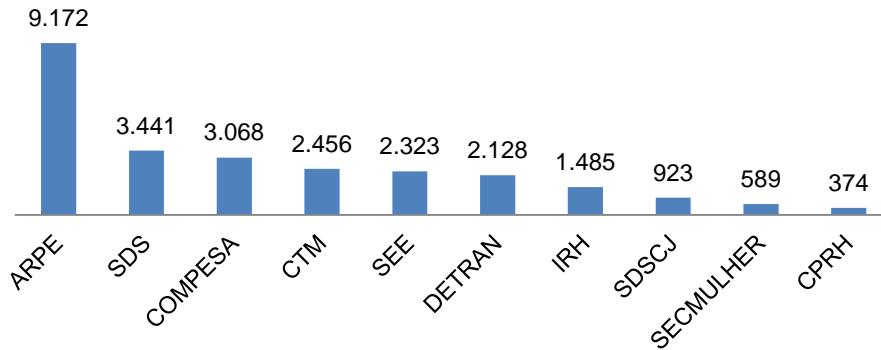
Total de manifestações por natureza



Total de manifestações por ano / mês

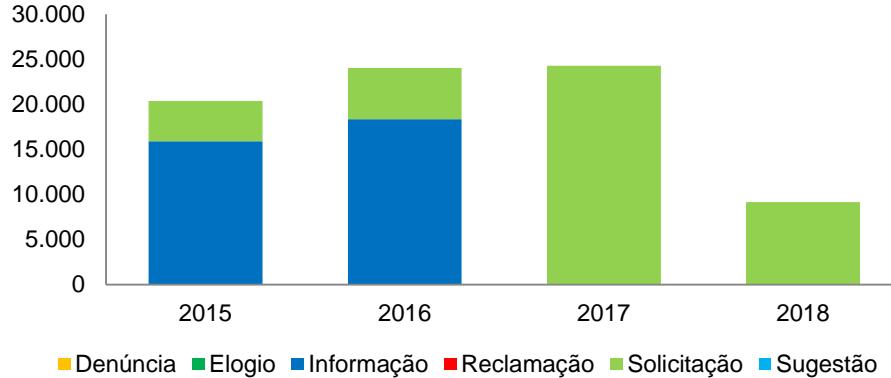


Top 10 - Quantidade de manifestações em 2018



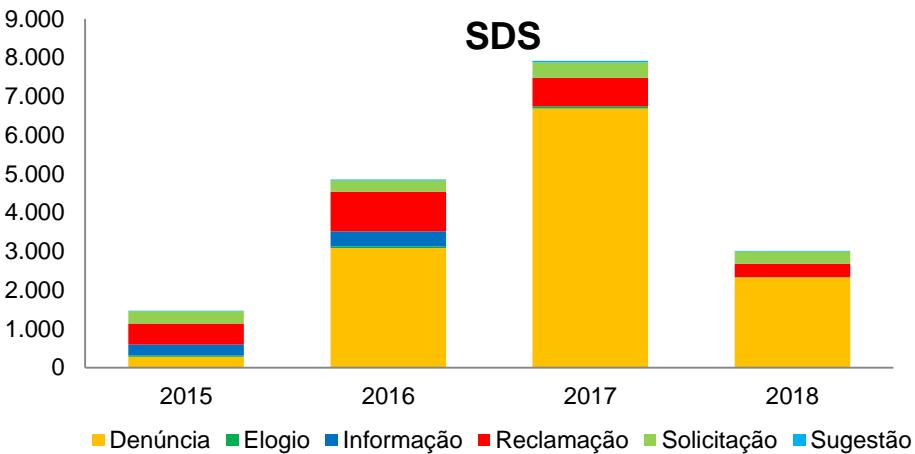
* As manifestações anteriormente cadastradas como informação passaram a ter seus registros na natureza solicitação a partir do exercício de 2017 atendendo a recomendação da Rede de Ouvidorias Nacional.

ARPE



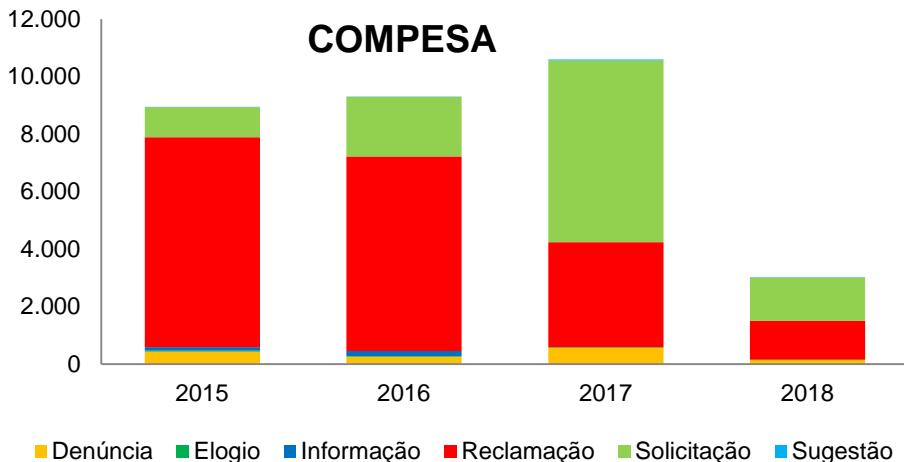
Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 9.172 manifestações, prevalecendo a natureza solicitação com 99,86% das demandas. Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Neste período, foram registradas 83,92% das manifestações relativas ao serviço supracitado. Esta Ouvidoria recebe manifestações relativas aos serviços delegados pelo Estado, principalmente os relacionados à Compesa, o que justifica 14% das manifestações pertinentes à área assunto: Água, seguidas de Esgoto com 1%.

SDS

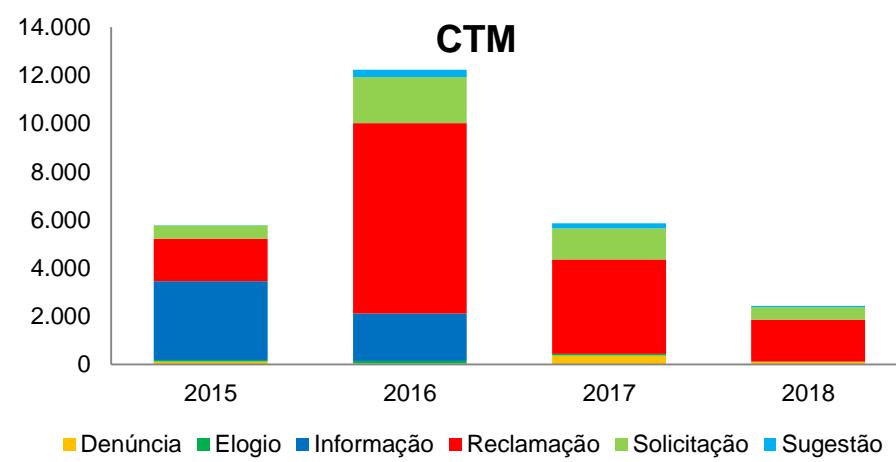


Na Ouvidoria da SDS foram registradas 3.441 manifestações até abril de 2018. Destas, 68% foram cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abarca 70% seguida das áreas Disque 100 com 7% e Polícia Militar com 7%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

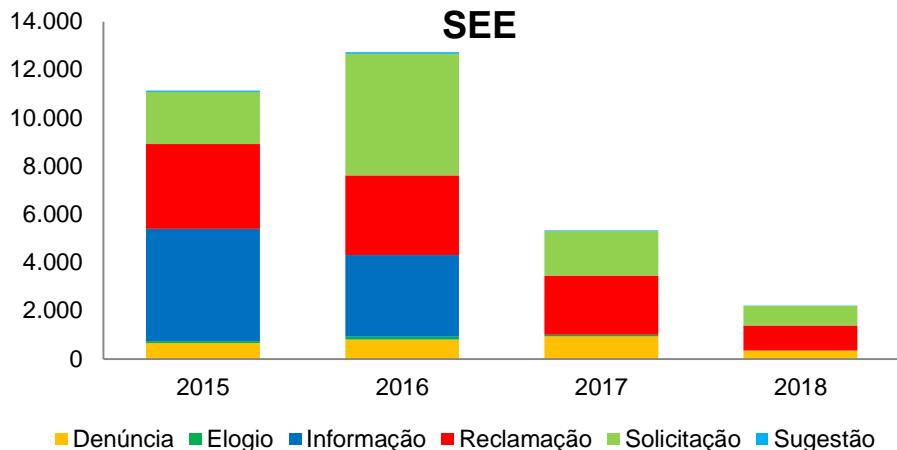


Na Ouvidoria da Compesa, das 3.068 manifestações cadastradas, 50% referem-se à natureza solicitação, seguida de reclamação com 44%. A área assunto mais demandada é a Operacional com 78%, seguida da Comercial com 16%. O assunto mais solicitado é Verificação de Falta de Água na Rua com 25%, Falta de Água com 18%, e Instalação de Ramal de água com 6%.

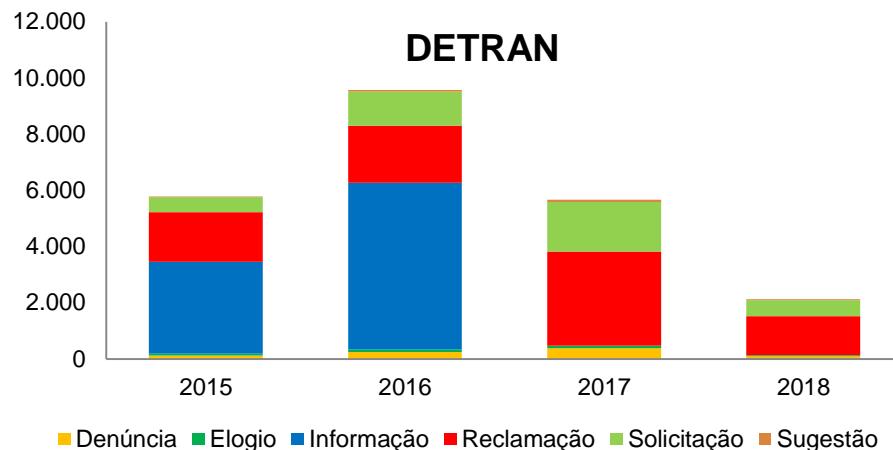


Na Ouvidoria do CTM 71% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, seguido de solicitação com 21%. As áreas mais demandadas são: Divisão de Atendimento ao Cidadão com 20% e Ouvidoria com 18%. Os assuntos mais recorrentes são: Falta de Informação com 14%, Descumprimento do Quadro de Horários com 11%, e Carteira de Estudante com 8%,

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

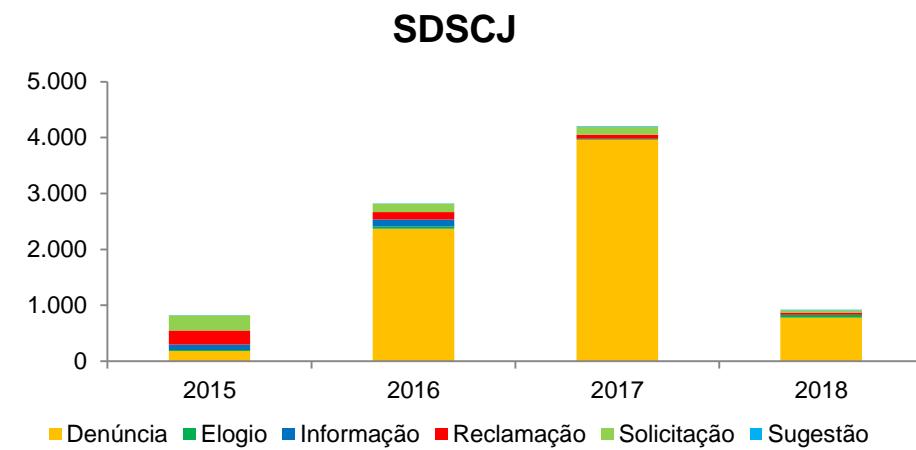
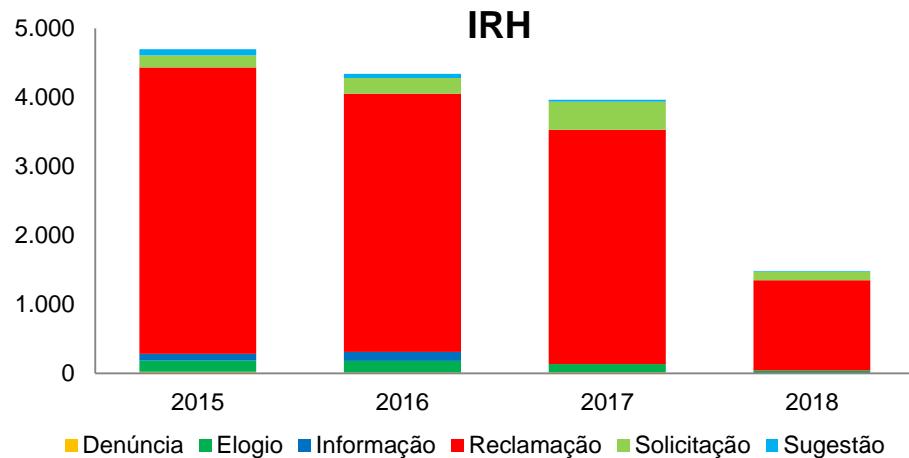


A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando aproximadamente 45% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com aproximadamente 35% do total, seguida de denúncia com 14%. As áreas mais demandadas são Serviços com 26% do total, seguidas de Gerencial com 23% e Recursos Humanos com 15%.



Na Ouvidoria do DETAN a natureza reclamação prevalece em 65% 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 20%, e Ouvidoria com 15%.

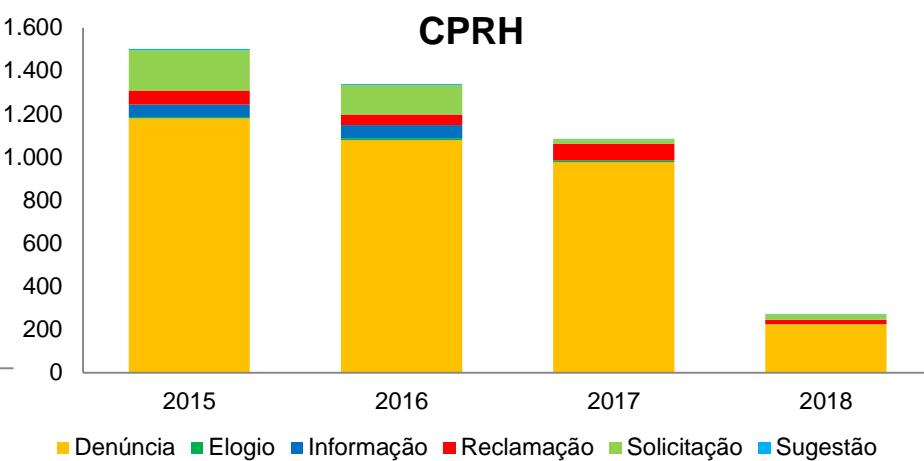
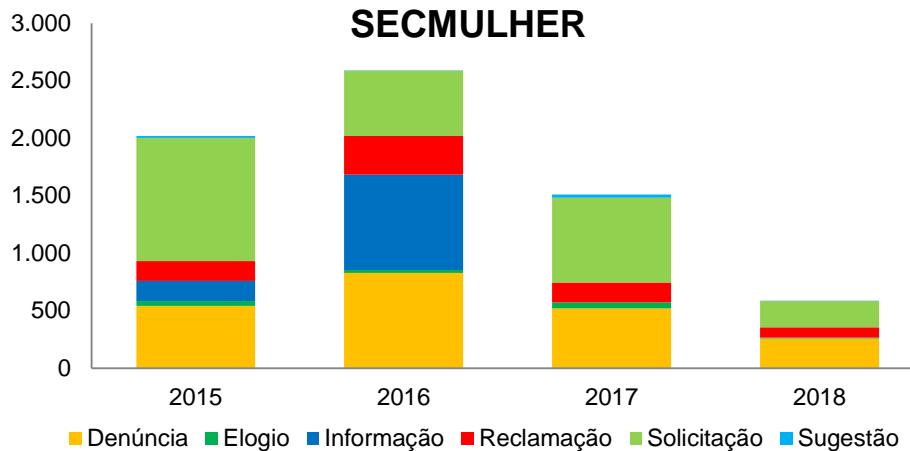
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



88% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações seguidas de solicitações com 8%, sendo as áreas mais demandadas: SASSEPE com 80%, HSE com 17% e IRH com 3%.

Esta Ouvidoria concentra 85% 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)

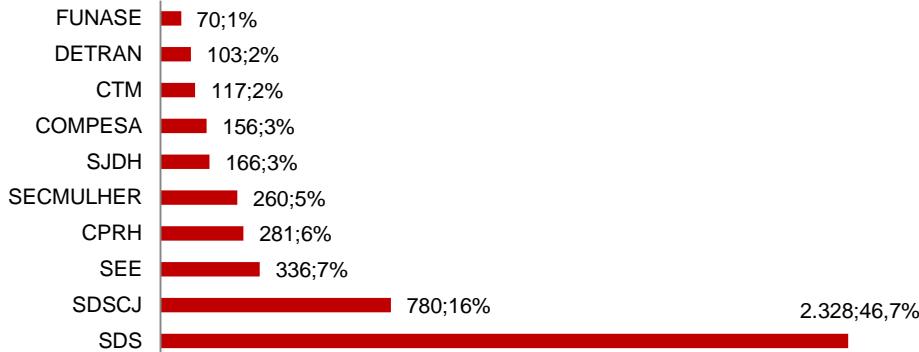


45% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são denúncias, seguidas de solicitação que equivalem a 39% desse total. As áreas mais demandadas são: Política de Enfrentamento de Violência de Gênero e Ações de Apoio à Saúde com 38%, Rede de Serviços (especializada e não especializada) com 24% e Política de Manutenção, Descentralização e Aperfeiçoamento Institucional com 14%.

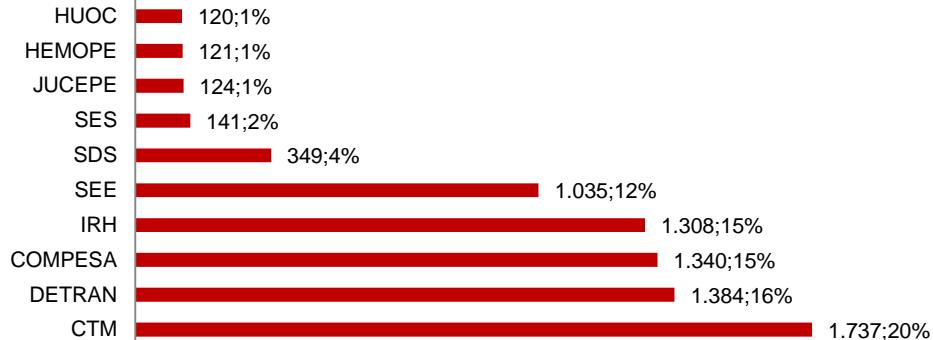
75% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são denúncias, seguidas de solicitação que equivalem a 9% desse total. As áreas mais demandadas são: Setor Fiscalização Fauna Silvestre com 20%, Controle e Monitoramento Florestal com 14% e Controle de Resíduos Urbanos com 8%.

Top 10 - 2018 – Quantidade de Manifestações por Natureza

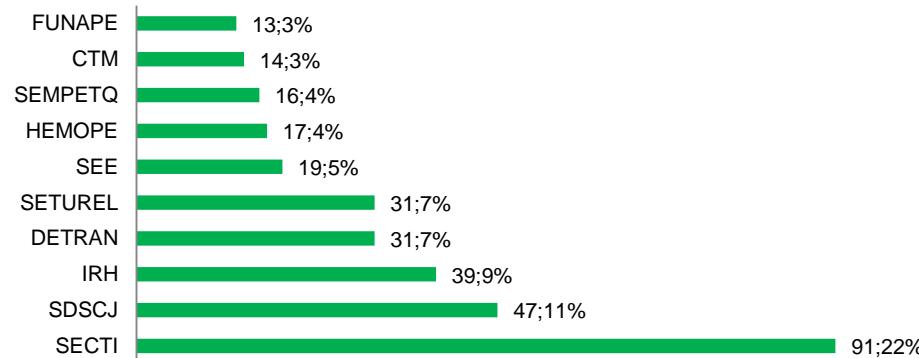
Denúncias



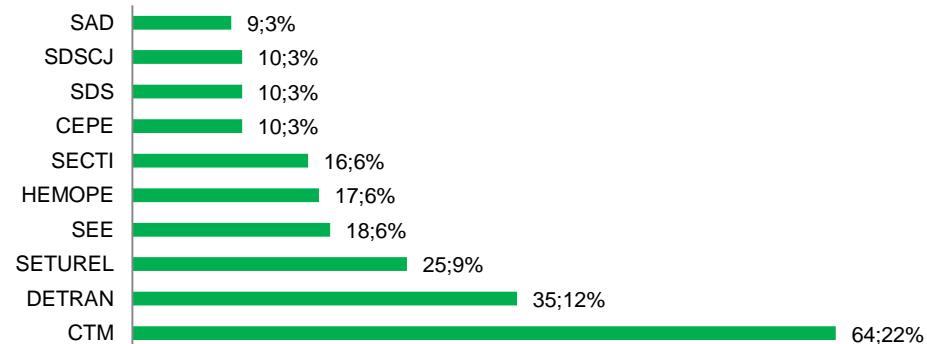
Reclamações



Elogios

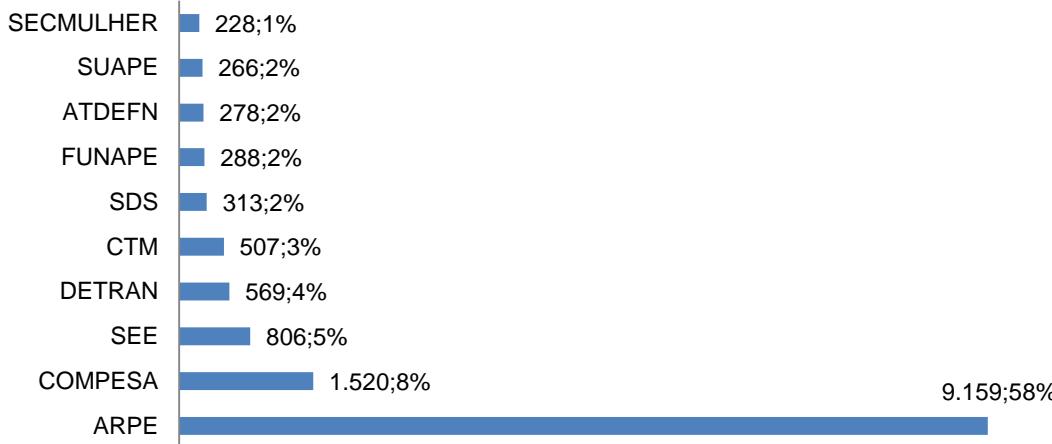


Sugestões



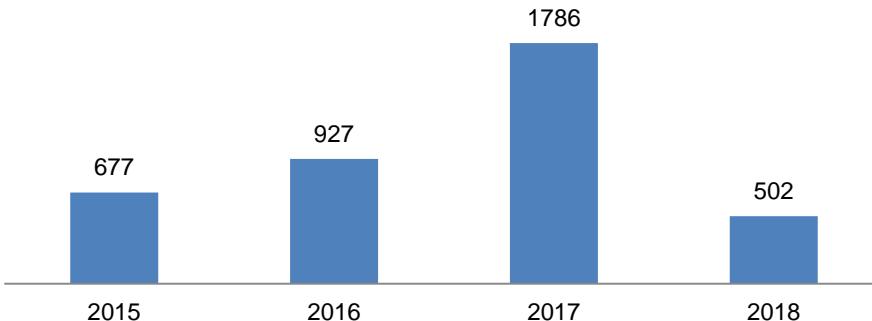
Top 10 – 2017- Quantidade de Manifestações por Natureza

Solicitações

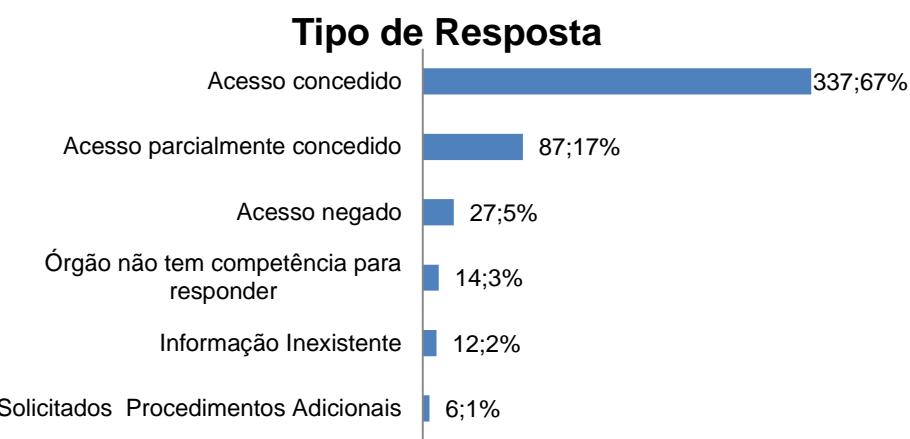




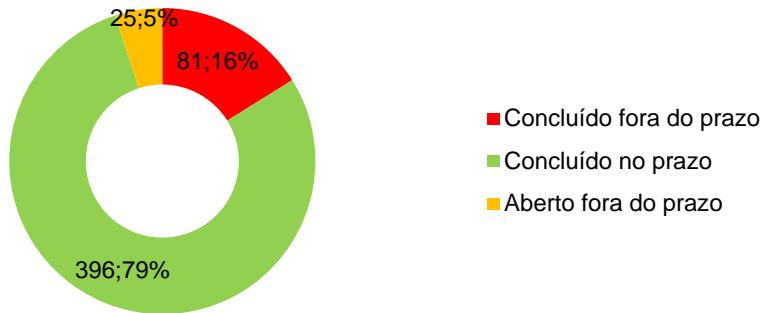
Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI)



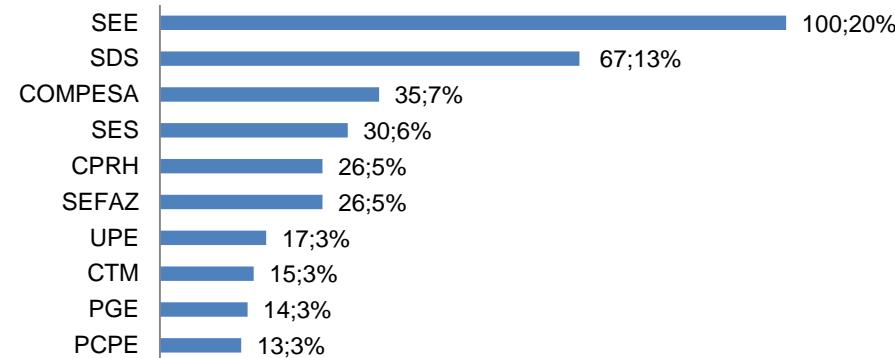
Tipos de Resposta



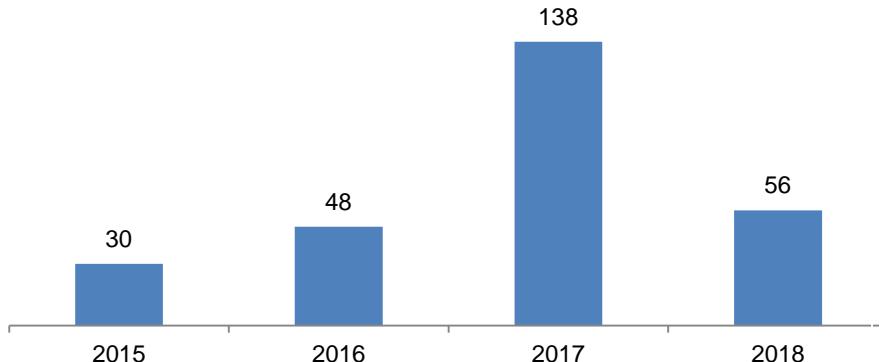
Resolutividade PAIS



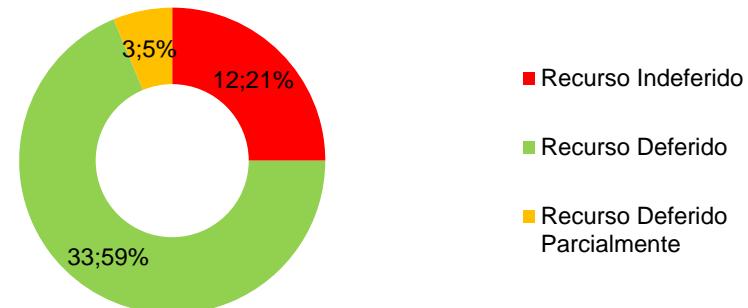
Top 10 - PAI's 2018



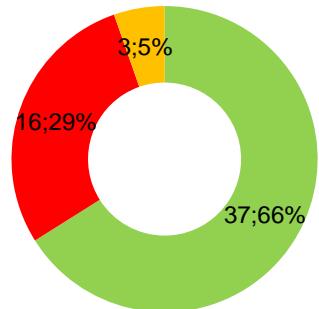
Total de Recursos por ano



Tipo de Resposta



Resolutividade dos Recursos 2018



Fonte de dados:

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

- Sistemas: G-Con e Qlikview (data da extração: 04 e 05/06/2018);
- Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração 08/06/2018).