

# Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Agosto 2018

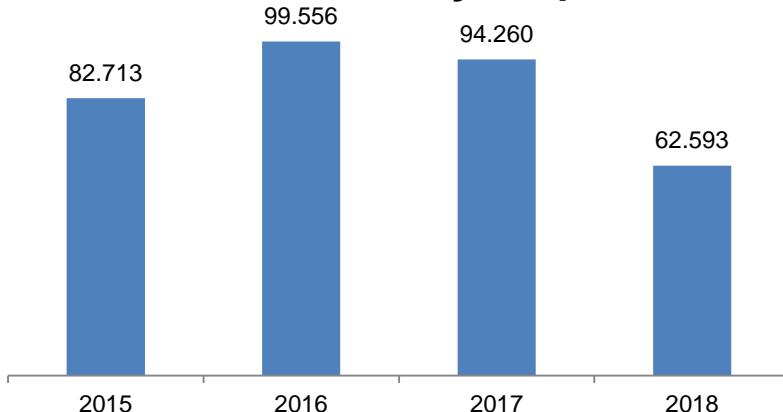
*Diretoria de Ouvidoria e Controle Social*



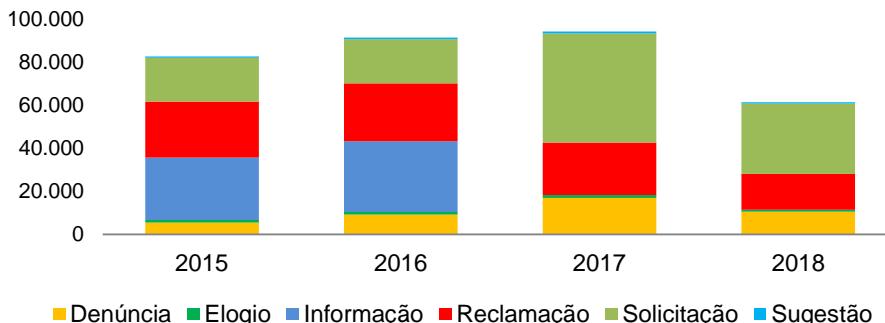
SECRETARIA  
DA CONTROLADORIA  
GERAL DO ESTADO



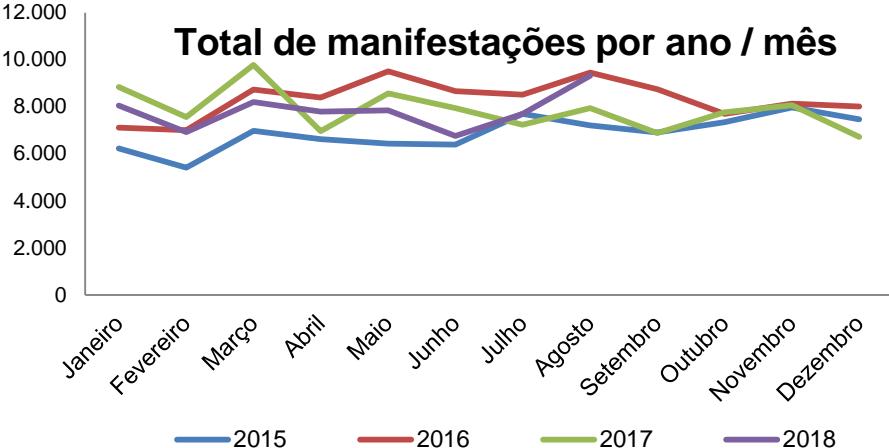
## Total de manifestações por ano



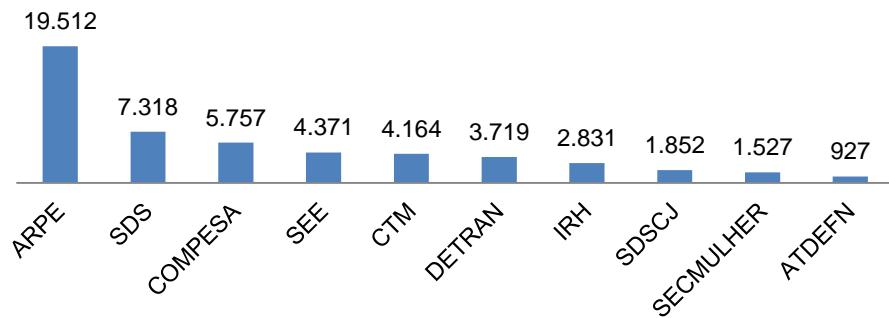
## Total de manifestações por natureza



## Total de manifestações por ano / mês



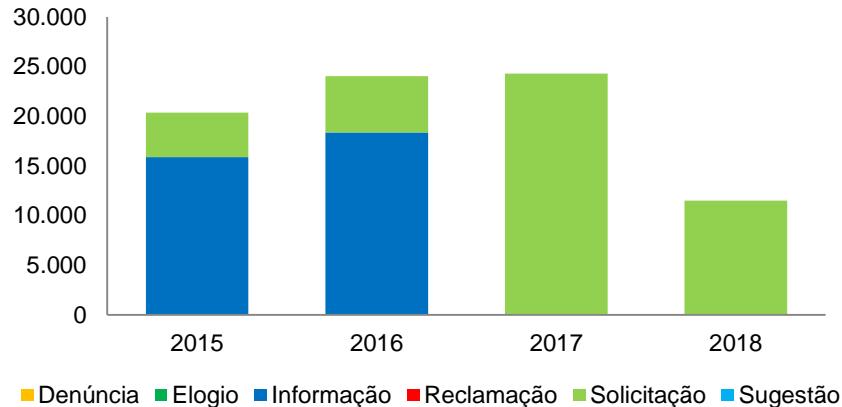
## Top 10 - Quantidade de manifestações em 2018



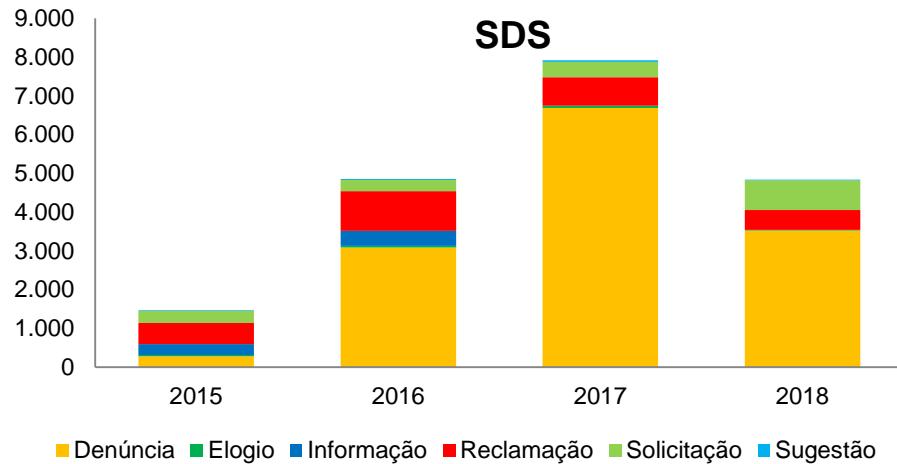
\* As manifestações anteriormente cadastradas como informação passaram a ter seus registros na natureza solicitação a partir do exercício de 2017 atendendo a recomendação da Rede de Ouvidorias Nacional.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

### ARPE



### SDS

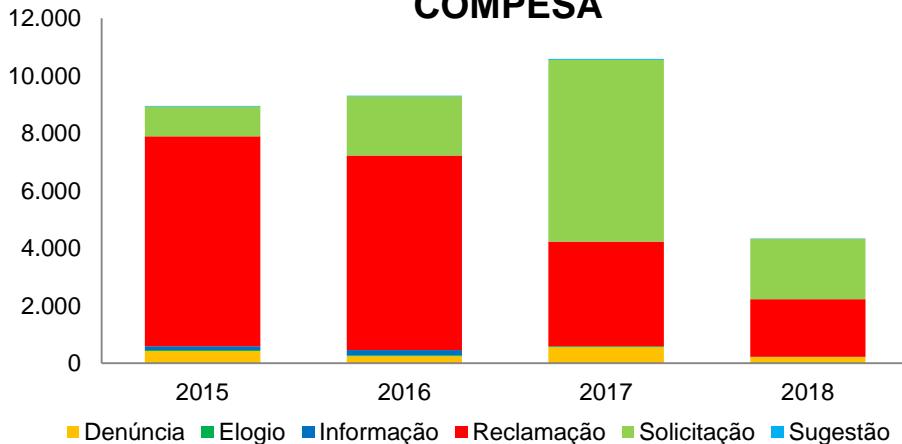


Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 19.512 manifestações até agosto de 2018, prevalecendo a natureza solicitação com 99,80% das demandas. Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o Call Center desta Autarquia. Neste período, foram registradas 84% das manifestações relativas ao serviço supracitado. Esta 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%.

Na Ouvidoria da SDS foram registradas 7.318 manifestações até agosto de 2018. Destas, 72% foram cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abrange 59%, seguida das áreas Disque 100 com 16% e Instituto Tavares Buril com 12%.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

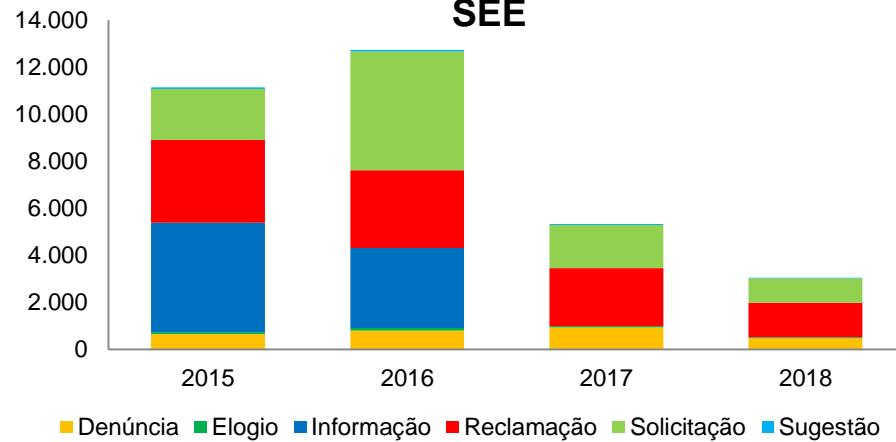
### COMPESA



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

Na Ouvidoria da Compesa, das 5.757 manifestações cadastradas, 48% referem-se à natureza solicitação, seguida de reclamação com 47%. A área assunto mais demandada é a Operacional com 76%, seguida da Comercial com 19%. O assunto mais solicitado é Verificação de Falta de Água na Rua com 26%, Falta de Água com 14% e Instalação de Ramal de Água com 6%.

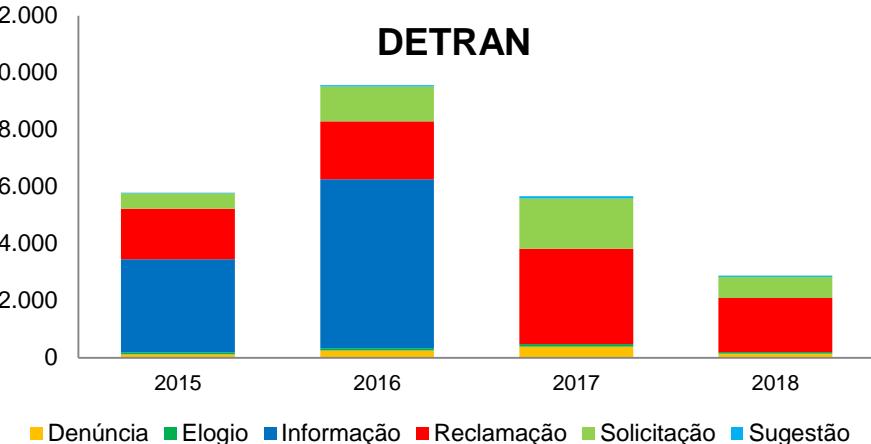
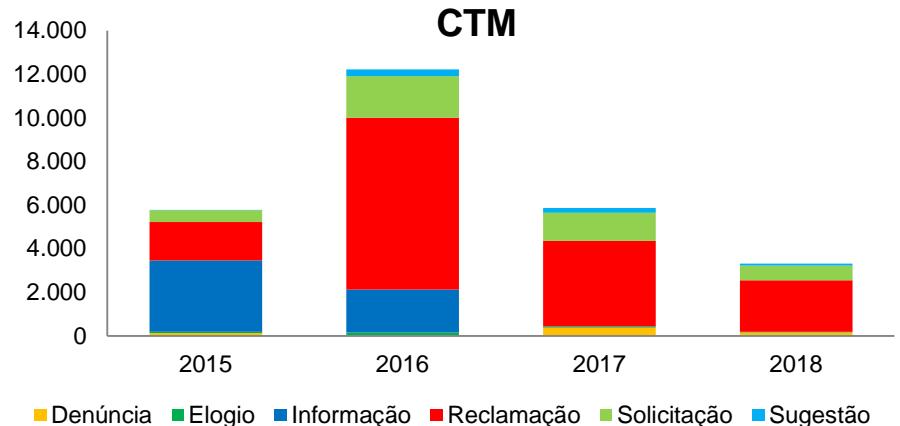
### SEE



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

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 36% do total, seguida de denúncia com 14%. As áreas mais demandadas são Serviços com 28% do total, seguidas de Gerencial com 23% e Recursos Humanos com 16%.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

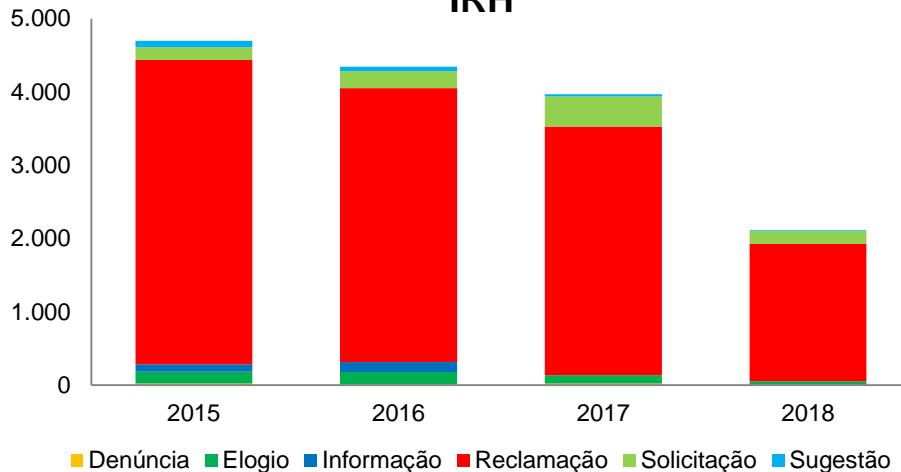


Na Ouvidoria do CTM, 72% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, seguida de solicitação com 19%. As áreas mais demandadas são: Divisão de Atendimento ao Cidadão com 21% e Ouvidoria com 19%. Os assuntos mais recorrentes são: Falta de Informação com 16%, Descumprimento do Quadro de Horários e Queima de Parada ambos com 8%.

Na Ouvidoria do DETRAN a natureza reclamação prevalece em 66% do total de manifestações, seguida de solicitação que aparece com 25% do total. As áreas mais demandadas são Gerência de Atendimento com 25%, Gerência de Habilitação com 22% e Ouvidoria com 16%.

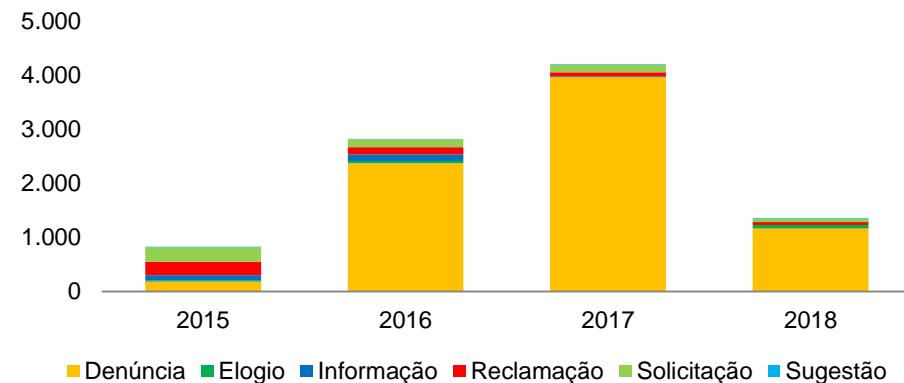
## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

IRH



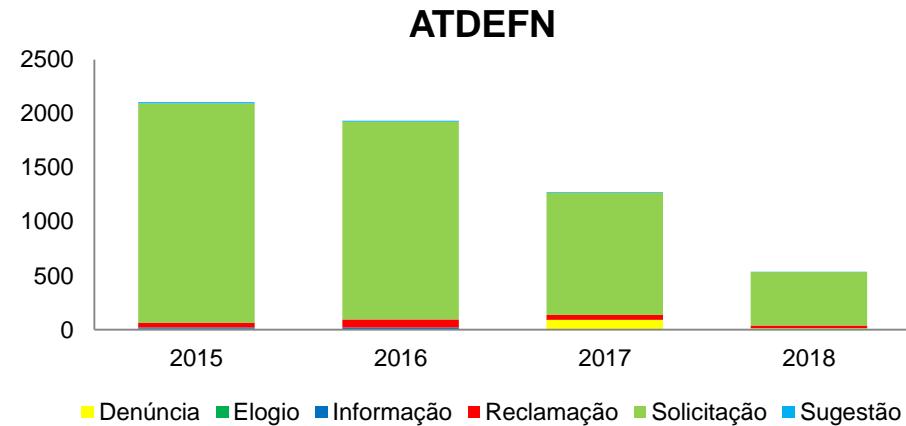
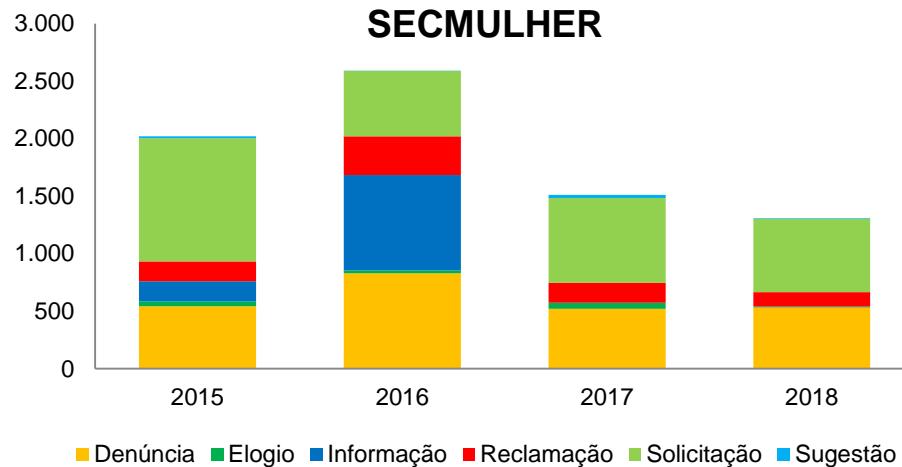
90% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, seguidas de solicitações com 7%, sendo as áreas mais demandadas: SASSEPE com 82%, HSE com 15% e IRH com 3%.

SDSCJ



Esta Ouvidoria concentra 86% 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)

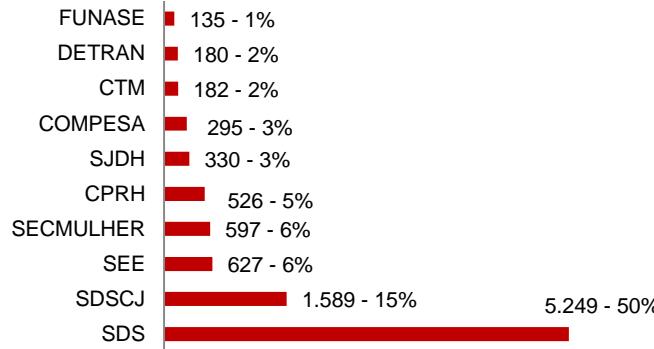


50% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de denúncias que equivalem a 39% desse total. As áreas mais demandadas são: Política de Valorização do Trabalho e do Empreendedorismo das Mulheres com 42%, Política de Enfrentamento da Violência de Gênero e Ações de Apoio à Saúde com 25% e Rede de Serviços (especializada e não especializada) com 15%.

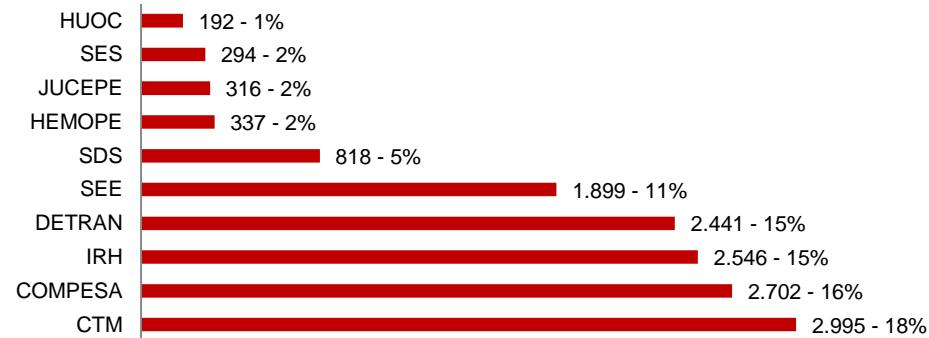
92% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de reclamações com 4% . As áreas mais demandadas são: Informática com 39%, Comunicação com 36% e Gerência de Contabilidade com 6%.

# Top 10 - 2018 – Quantidade de Manifestações por Natureza

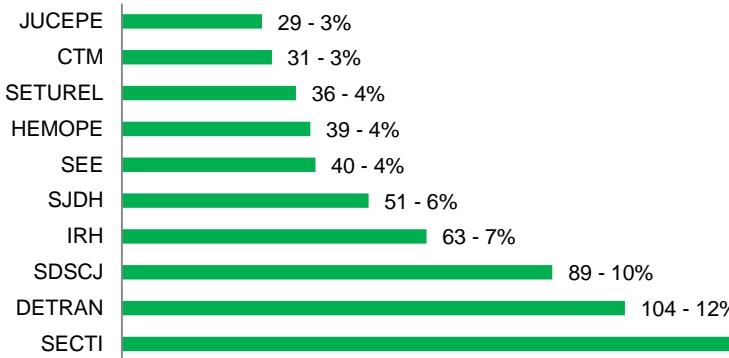
## Denúncias



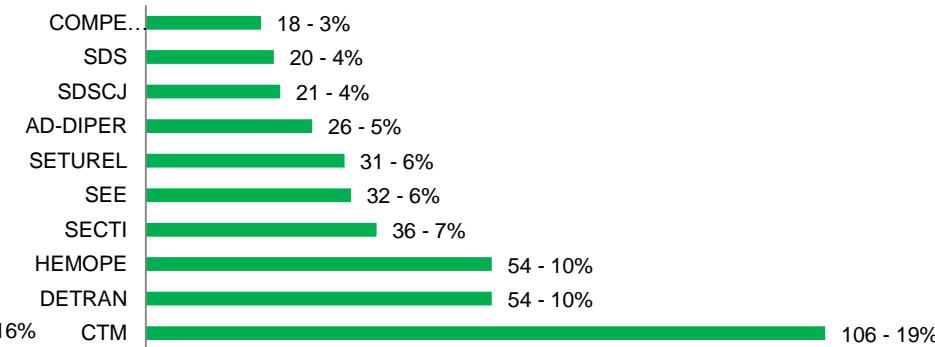
## Reclamações



## Elogios

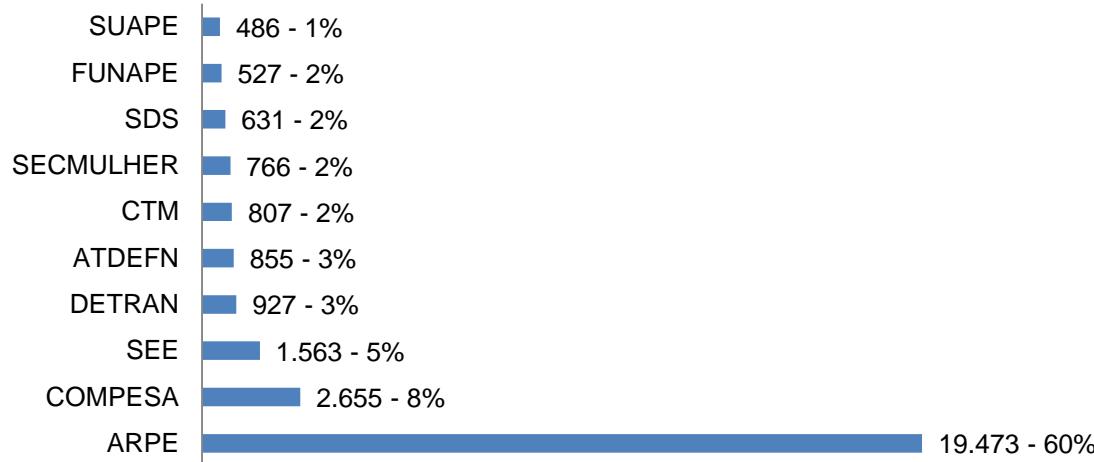


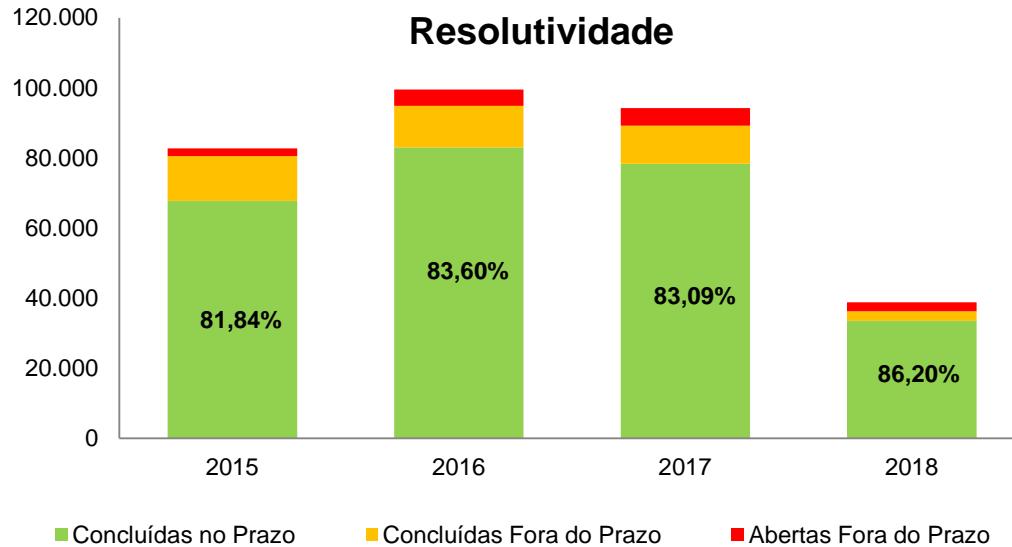
## Sugestões



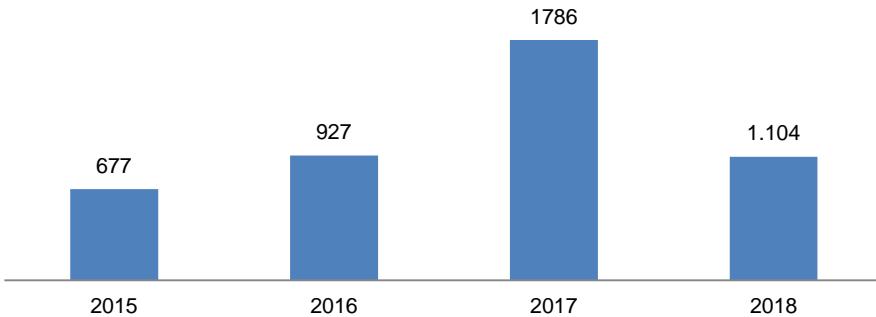
## Top 10 – 2018 – Quantidade de Manifestações por Natureza

### Solicitações





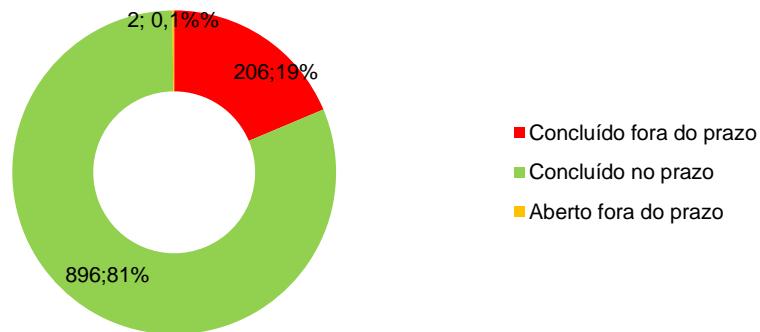
## Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI)



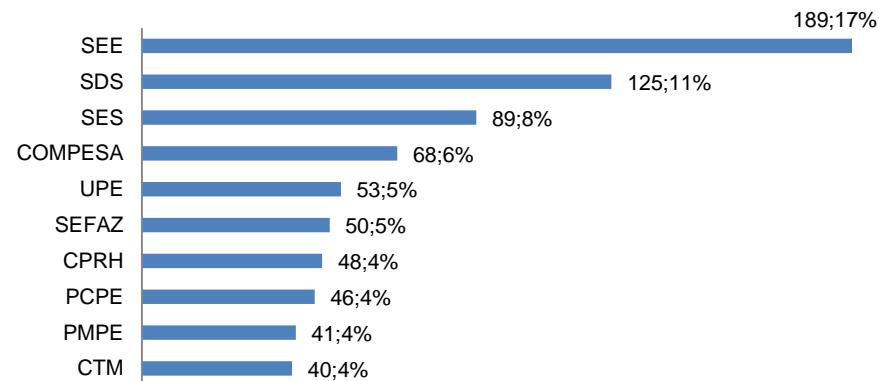
## Tipo de Resposta



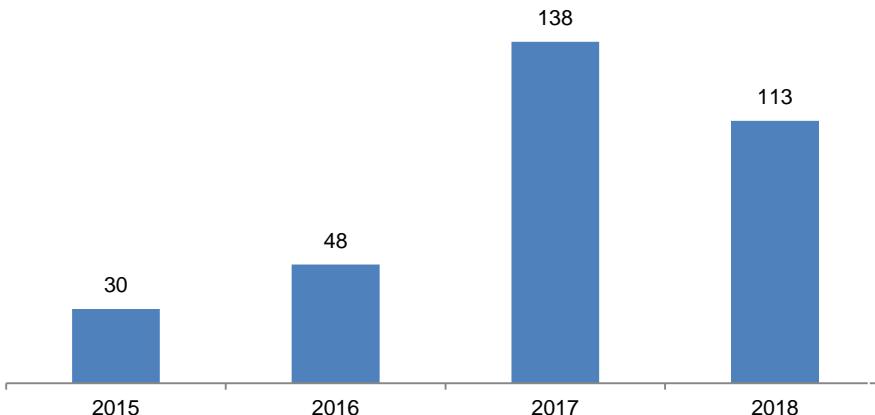
## Resolutividade PAIS



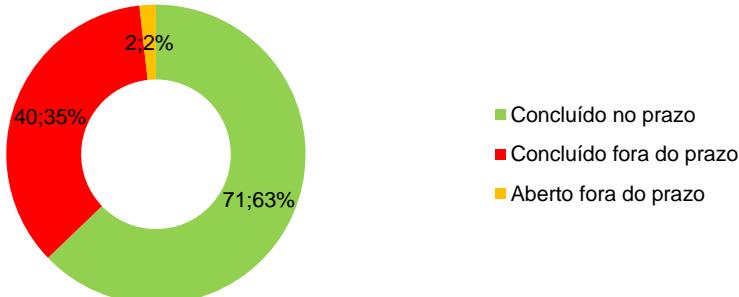
## Top 10 - PAI's 2018



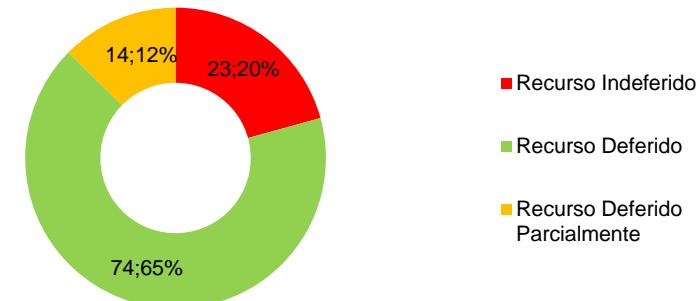
## Total de Recursos por ano



## Resolutividade dos Recursos 2018



## Tipo de Resposta



\*Na data de extração existiam 02 recursos pendentes de respostas, totalizando 2% do total.

## Fonte de dados:

1. Sistemas: G-Con e Qlikview (data da extração 27 a 28/12/2018);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração: 28/12/2018).