

Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Agosto 2018

Diretoria de Ouvidoria e Controle Social



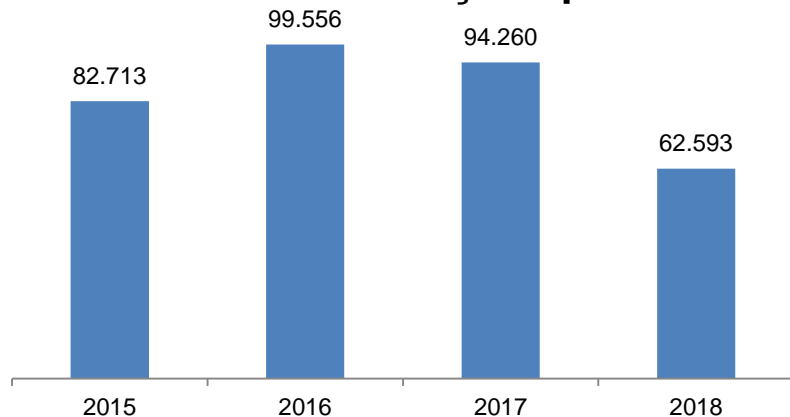
SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



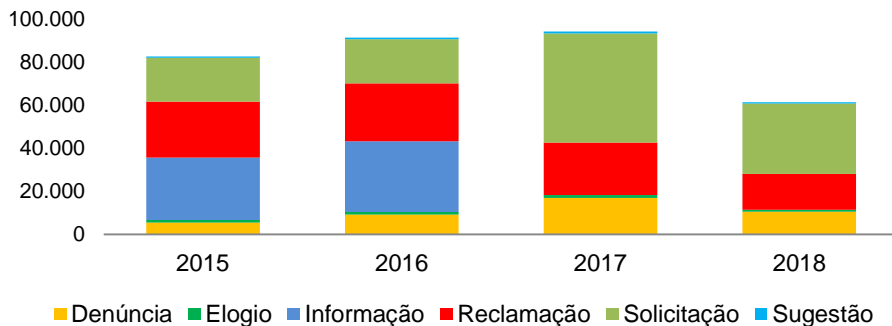
GOVERNO DO ESTADO

Pernambuco

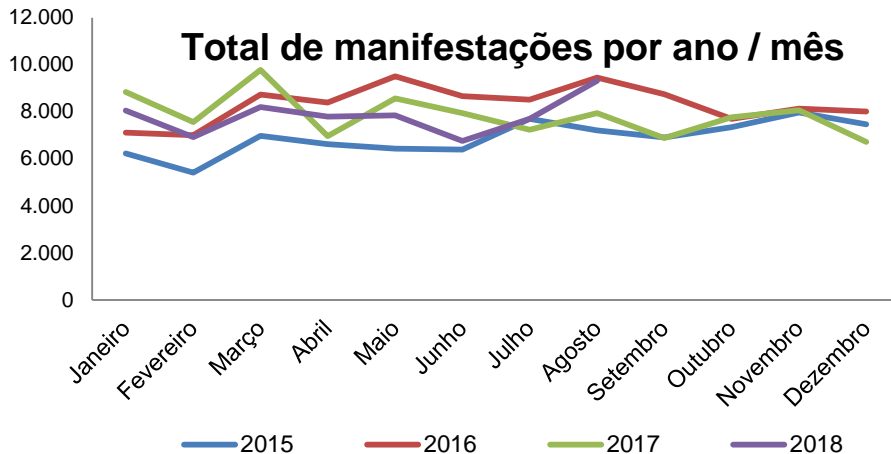
Total de manifestações por ano



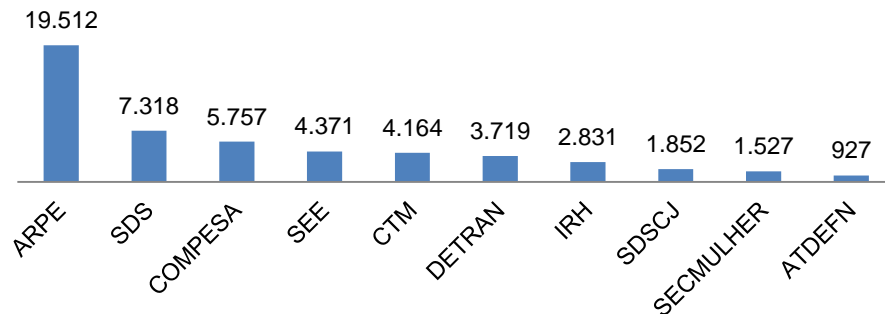
Total de manifestações por natureza



Total de manifestações por ano / mês



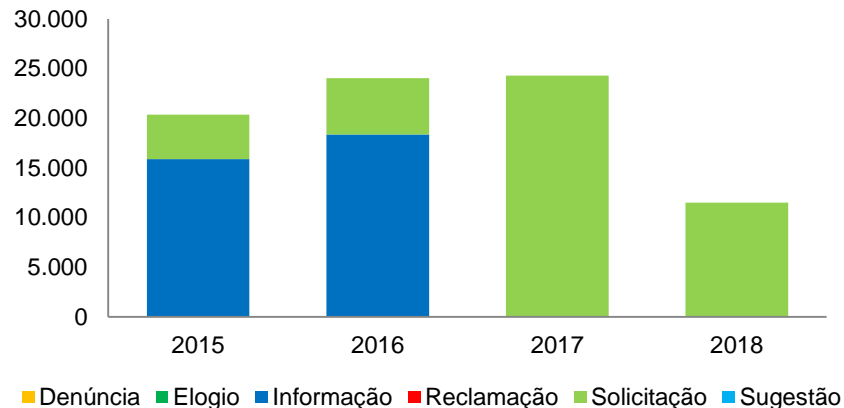
Top 10 - Quantidade de manifestações em 2018



* 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.

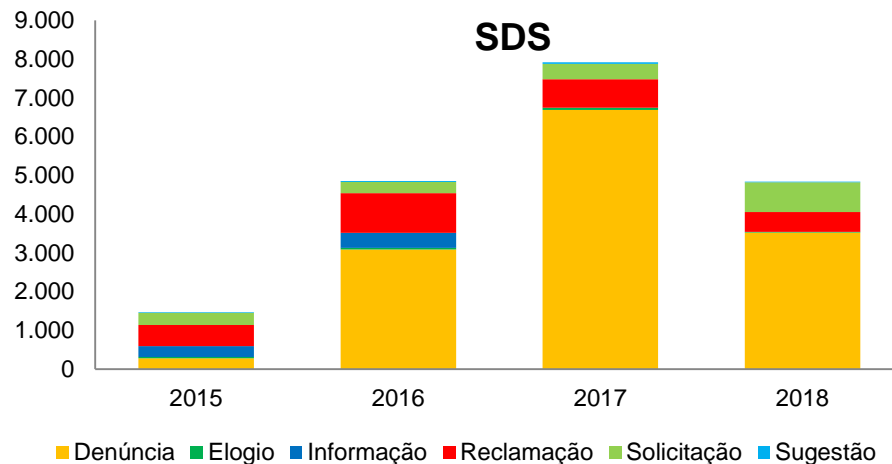
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

ARPE



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%.

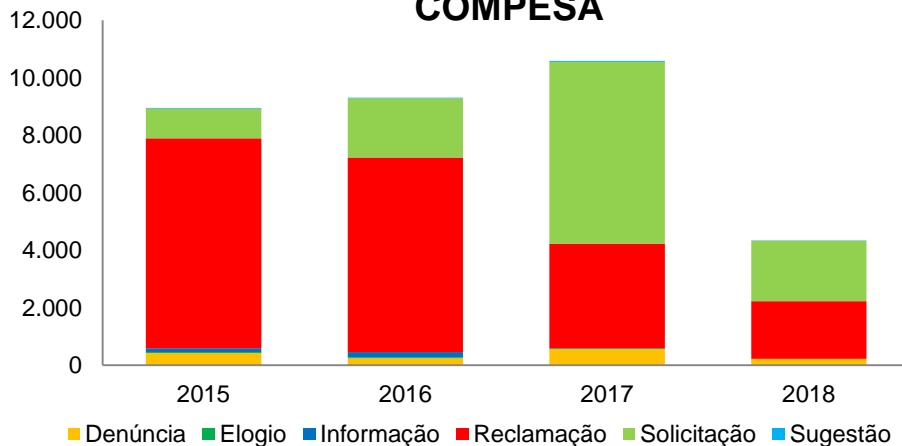
SDS



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 abarca 59%, seguida das áreas Disque 100 com 16% e Instituto Tavares Buril com 12%.

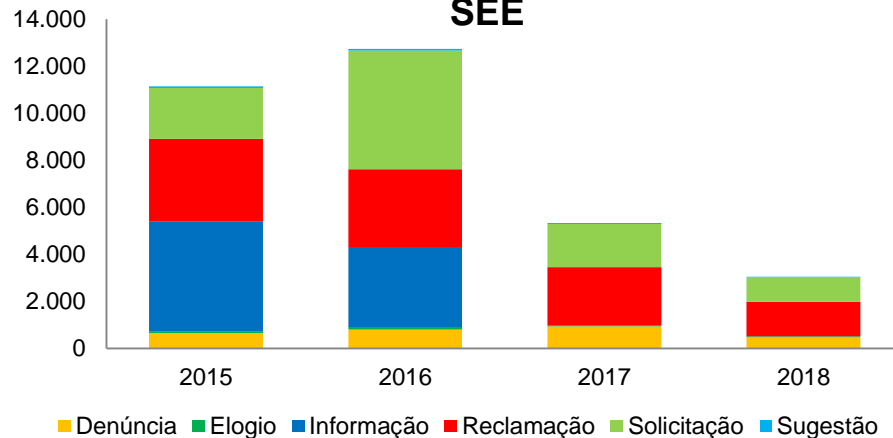
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

COMPESA



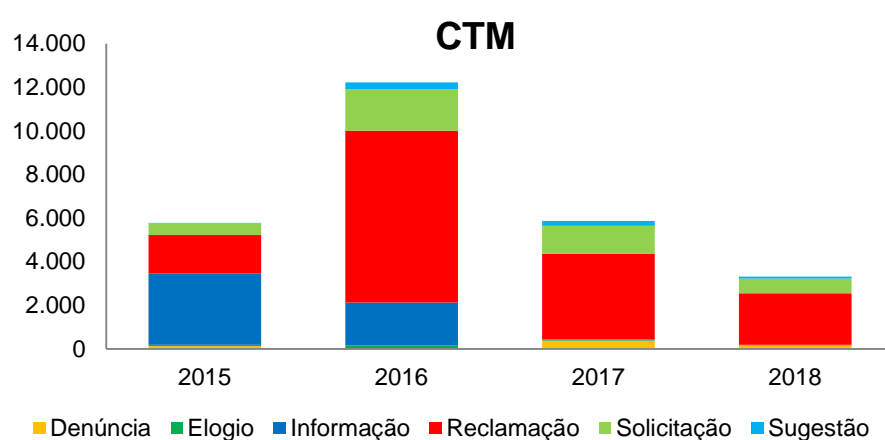
Na Ouvidoria da Compesa, das 5.757 manifestações cadastradas, 48% referem-se à natureza solicitação, seguida de reclamação com 47%. A área assunto mais demandada é a Operacional com 76%, seguida da Comercial com 19%. O assunto mais solicitado é Verificação de Falta de Água na Rua com 26%, Falta de Água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

SEE

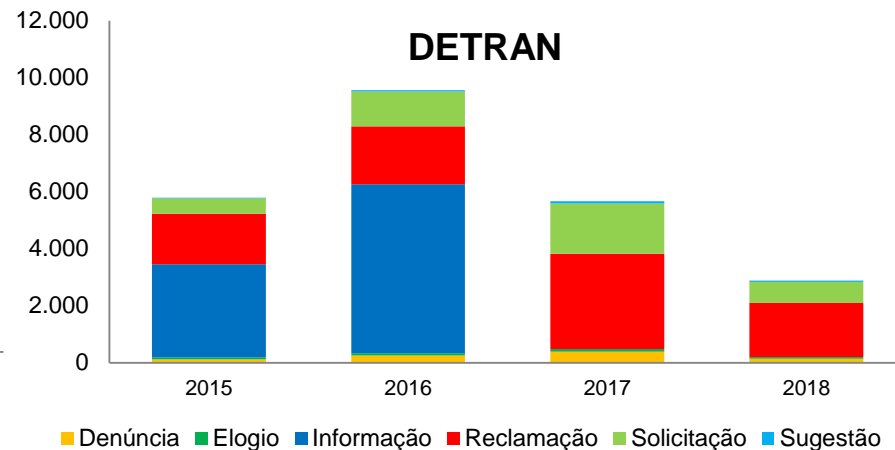


A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando aproximadamente 43% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com aproximadamente 36% do total, seguida de denúncia com 14%. As áreas mais demandadas são Serviços com 28% do total, seguidas de Gerencial com 23% e Recursos Humanos com 16%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

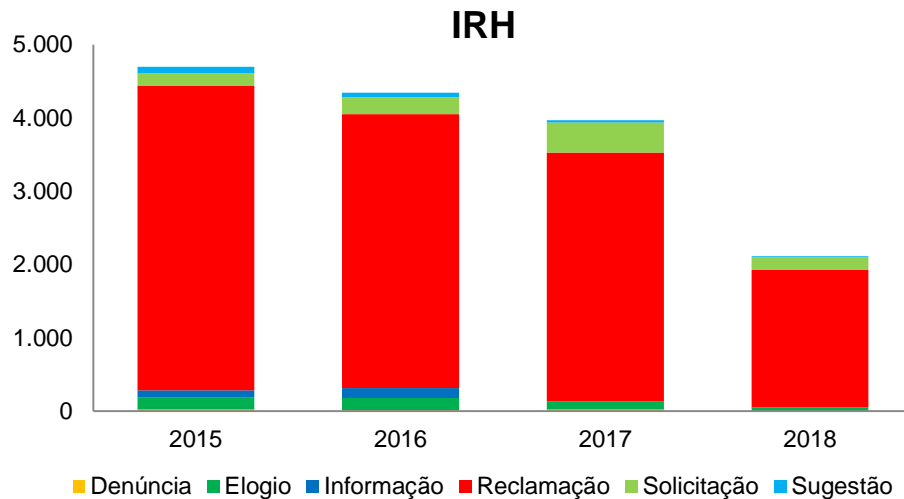


Na Ouvidoria do CTM, 72% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, seguida de solicitação com 19%. As áreas mais demandadas são: Divisão de Atendimento ao Cidadão com 21% e Ouvidoria com 19%. Os assuntos mais recorrentes são: Falta de Informação com 16%, Descumprimento do Quadro de Horários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

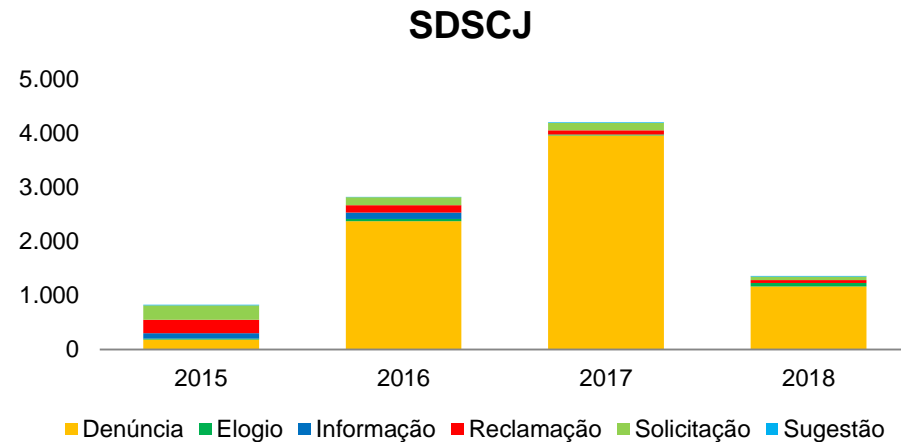


Na Ouvidoria do DETRAN a natureza reclamação prevalece em 66% do total de manifestações, seguida de solicitação que aparece com 25% do total. As áreas mais demandadas são Gerência de Atendimento com 25%, Gerência de Habilitação com 22% e Ouvidoria com 16%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



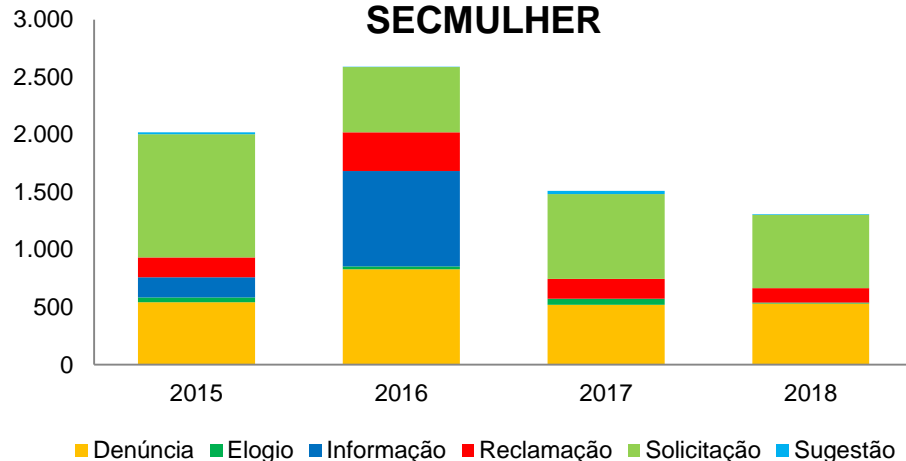
90% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, seguidas de solicitações com 7%, sendo as áreas mais demandadas: SASSEPE com 82%, HSE com 15% e IRH com 3%.



Esta Ouvidoria concentra 86% das manifestações cadastradas em denúncias. Grande parte destas manifestações são provenientes do Disque Direitos Humanos e de competência dos municípios.

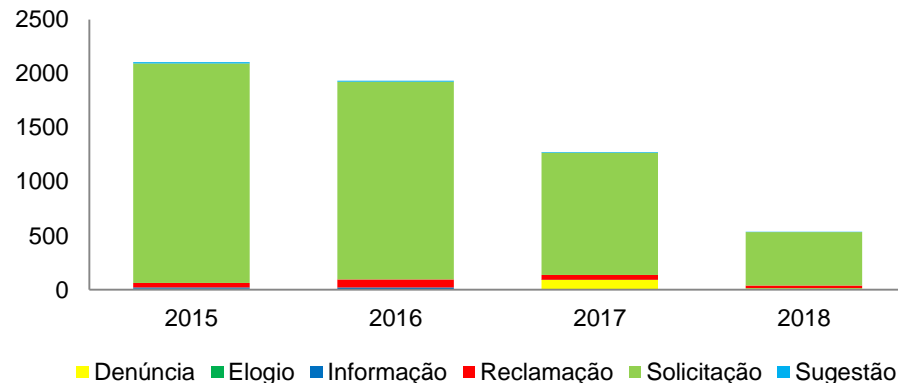
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

SECMULHER



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%.

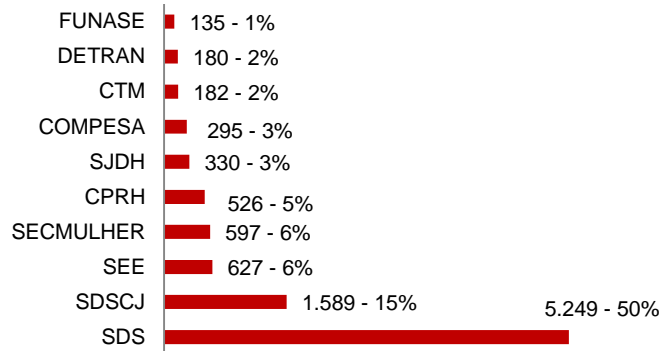
ATDEFN



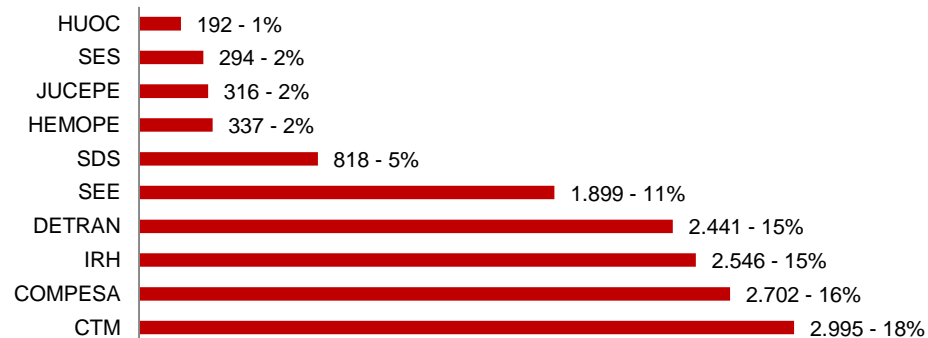
92% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de reclamações com 4%. As áreas mais demandadas são: Informática com 39%, Comunicação com 36% e Gerência de Contabilidade com 6%.

Top 10 - 2018 – Quantidade de Manifestações por Natureza

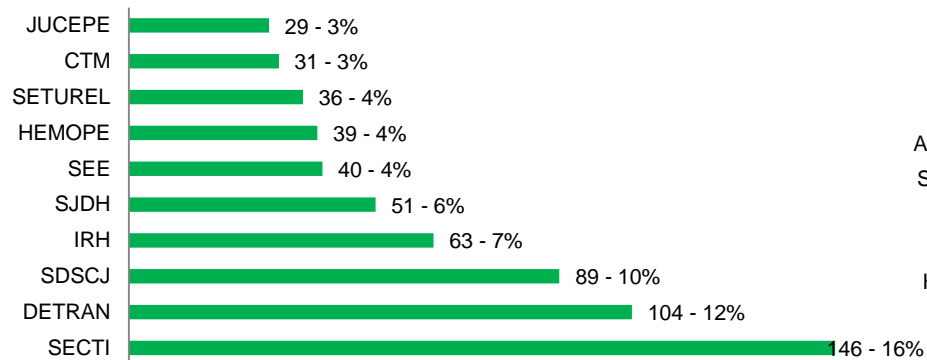
Denúncias



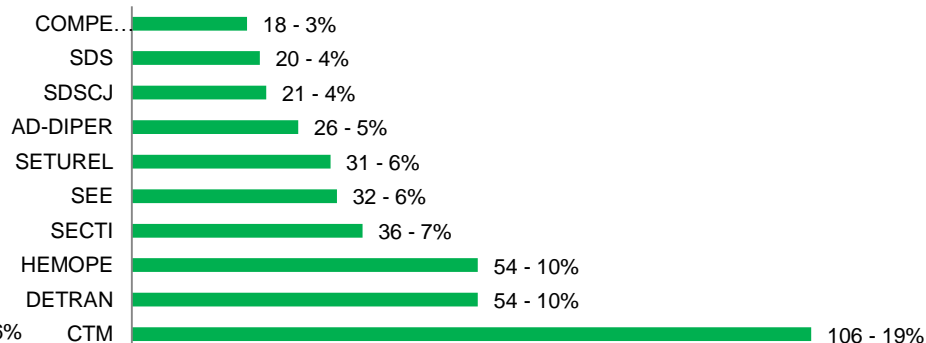
Reclamações



Elogios

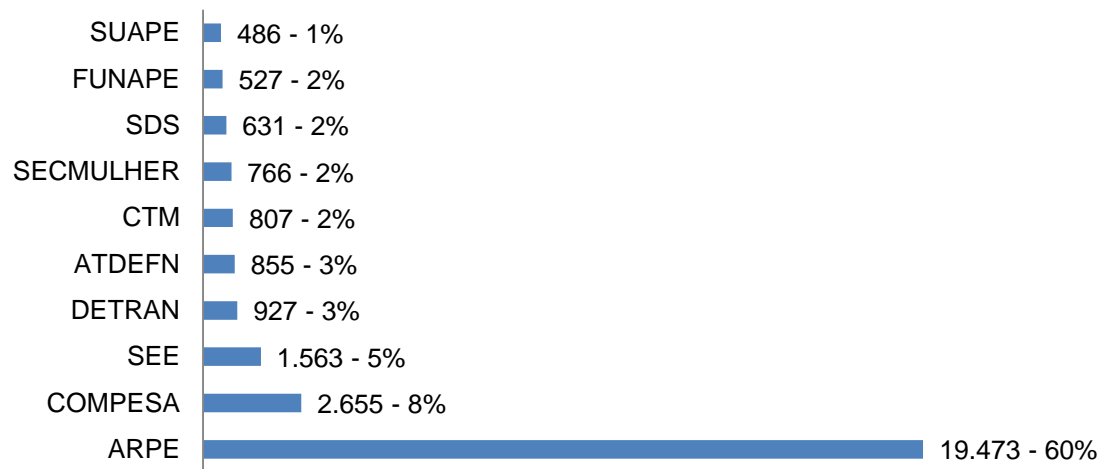


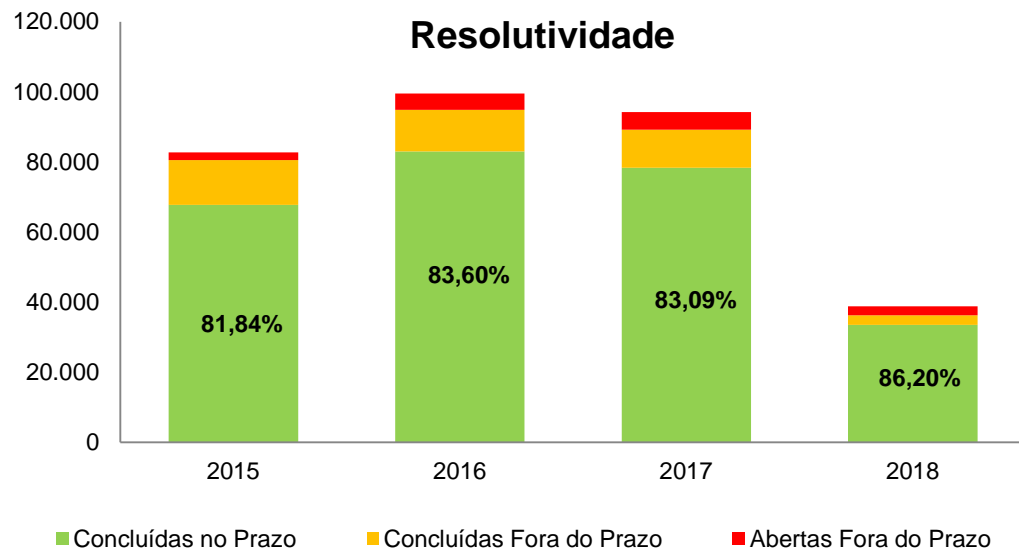
Sugestões



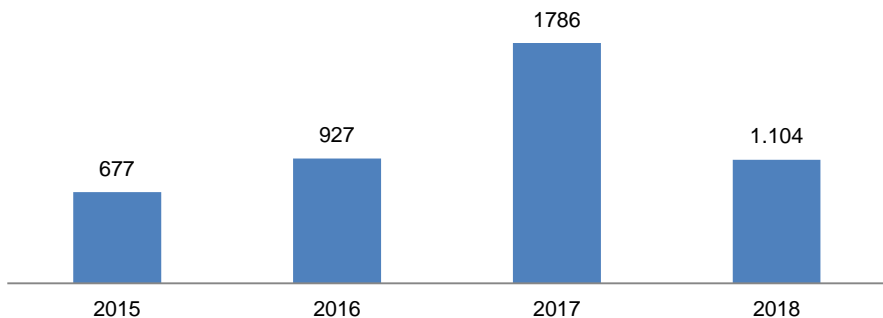
Top 10 – 2018 – Quantidade de Manifestações por Natureza

Solicitações

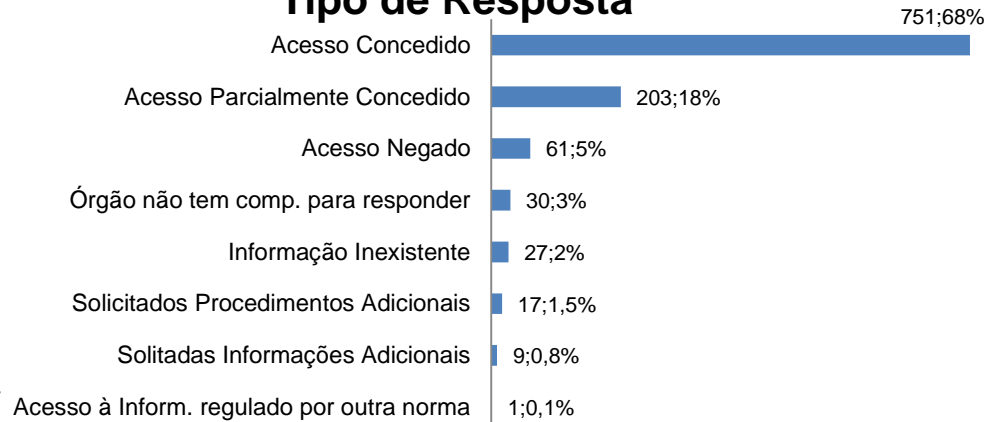




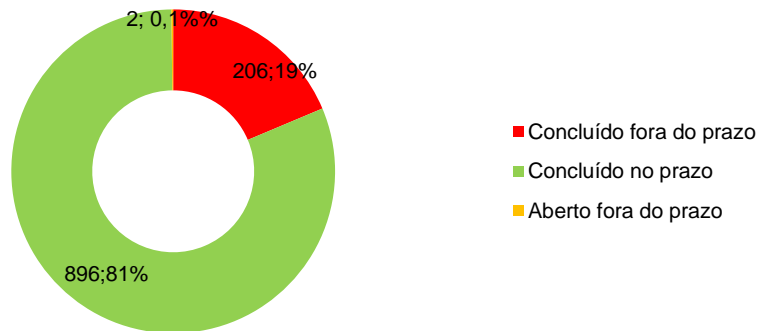
Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI)



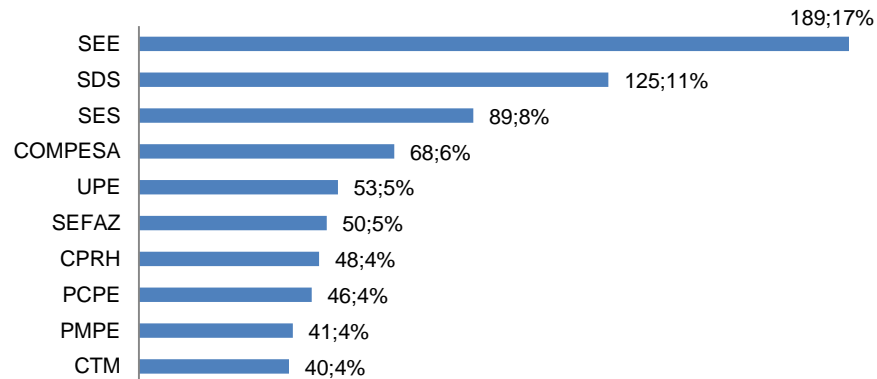
Tipo de Resposta



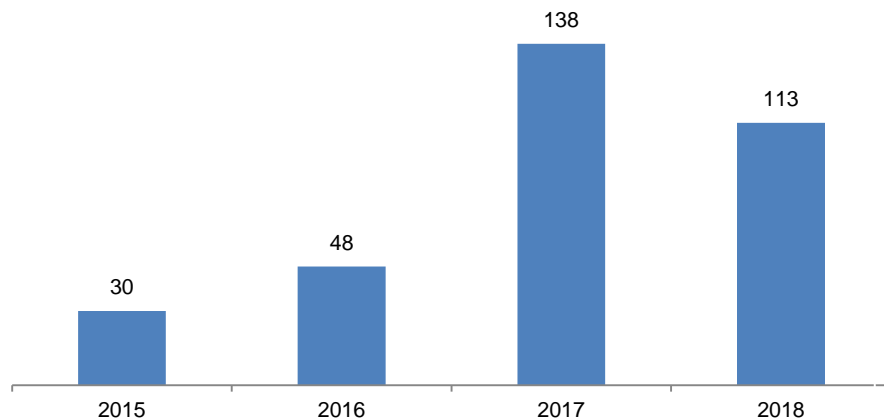
Resolutividade PAIS



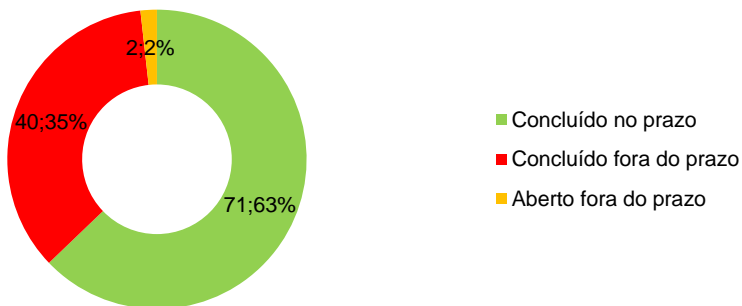
Top 10 - PAI's 2018



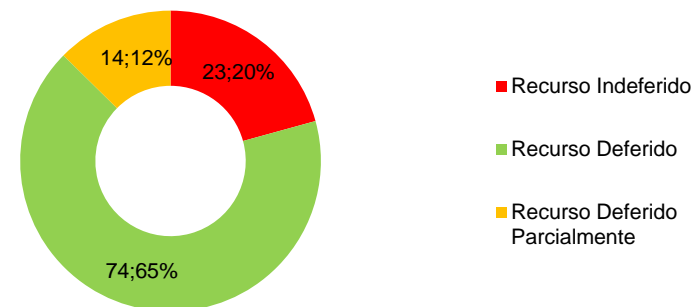
Total de Recursos por ano



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).