

# Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Julho 2018

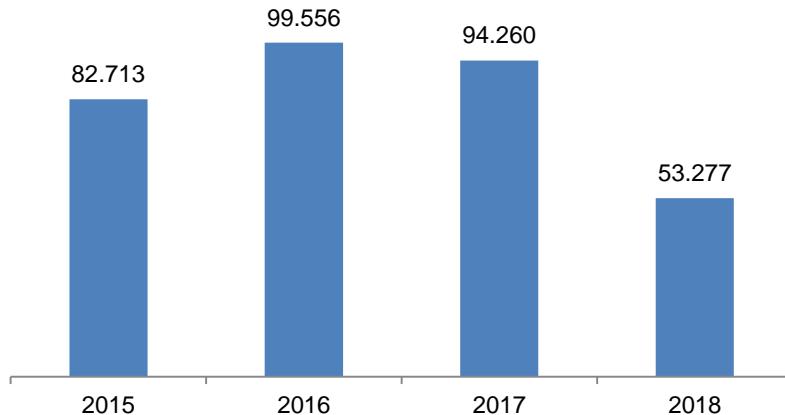
*Diretoria de Ouvidoria e Controle Social*



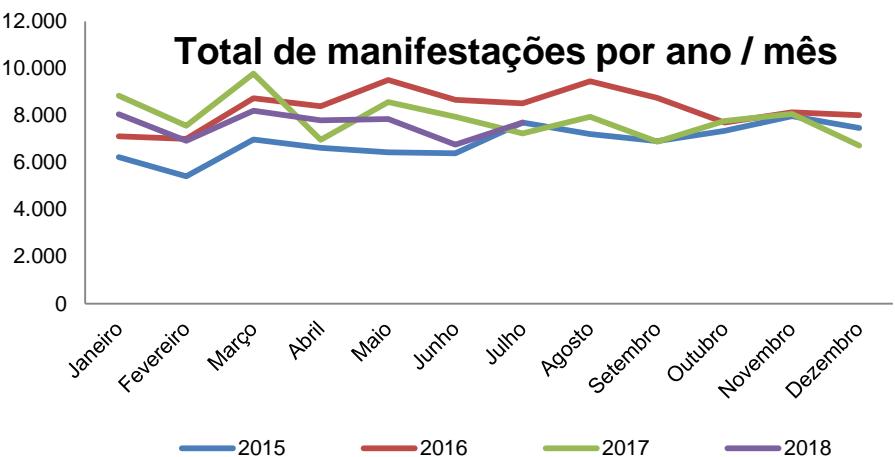
SECRETARIA  
DA CONTROLADORIA  
GERAL DO ESTADO



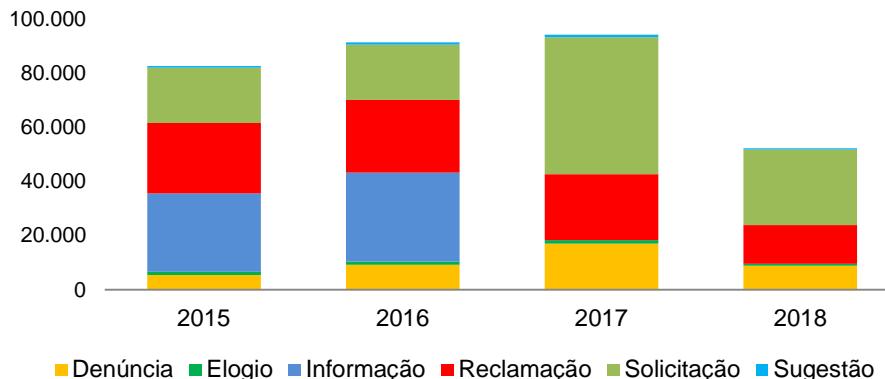
## Total de manifestações por ano



## Total de manifestações por ano / mês



## Total de manifestações por natureza



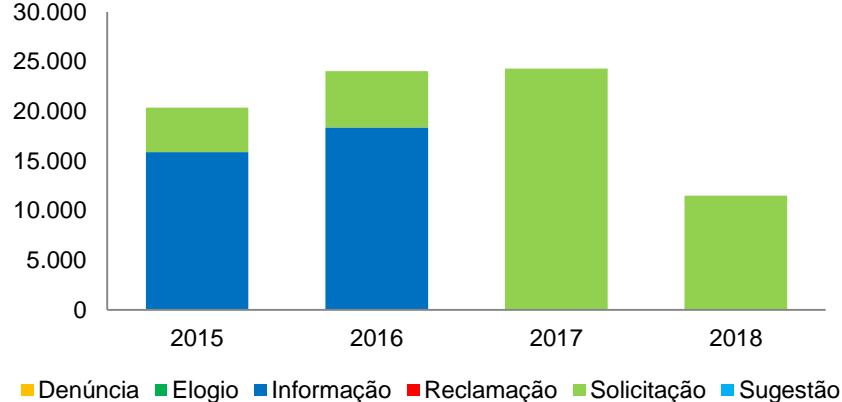
## Top 10 - Quantidade de manifestações em 2018



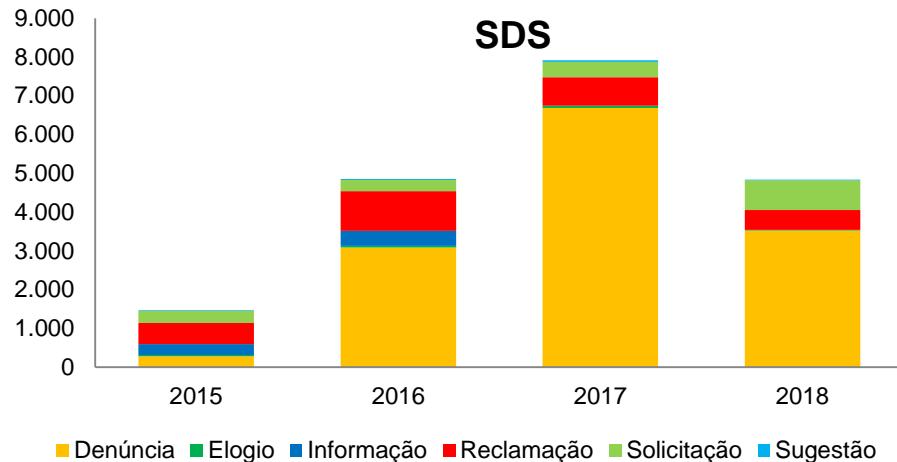
\* As manifestações anteriormente cadastradas como informação passaram a ter seus registros na natureza solicitação a partir do exercício de 2017 atendendo a recomendação da Rede de Ouvidorias Nacional.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

### ARPE



### SDS

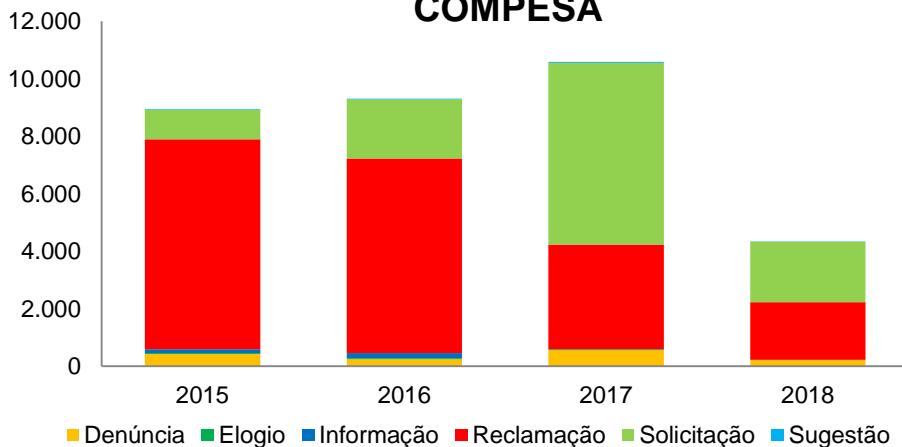


Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 16.408 manifestações até julho de 2018, prevalecendo a natureza solicitação com 99,78% das demandas. Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o Call Center desta Autarquia. Neste período, foram registradas 84% das manifestações relativas ao serviço supracitado. Esta 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 6.016 manifestações até julho de 2018. Destas, 70% foram cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abrange 58%, seguida das áreas Disque 100 com 16% e Instituto Tavares Buril com 11%.

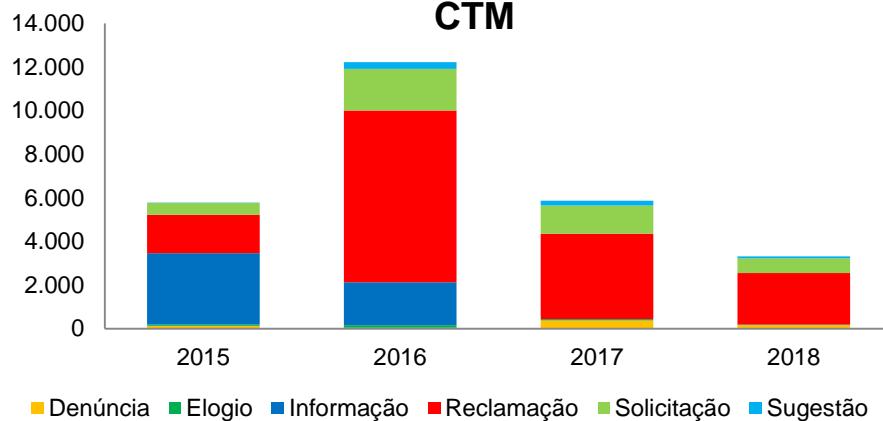
# Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

## COMPESA



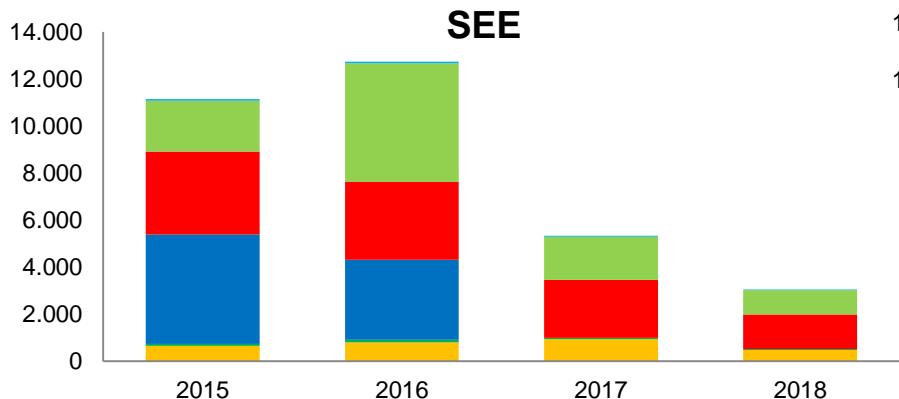
Na Ouvidoria da Compesa, das 4.403 manifestações cadastradas, destas, 48% referem-se à natureza solicitação, seguida de reclamação com 46%. A área assunto mais demandada é a Operacional com 77%, seguida da Comercial com 18%. O assunto mais solicitado é Verificação de Falta de Água na Rua com 27%, Falta de Água com 15% e Instalação de Ramal de Água com 6%.

## CTM



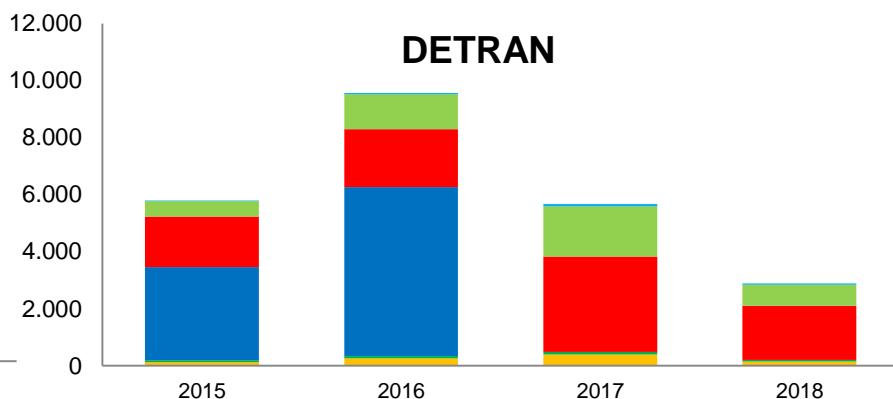
Na Ouvidoria do CTM, 71% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, seguida de solicitação com 21%. As áreas mais demandadas são: Divisão de Atendimento ao Cidadão com 21% e Ouvidoria com 19%. Os assuntos mais recorrentes são: Falta de Informação com 15%, Descumprimento do Quadro de Horários com 9,5% e Queima de Parada com 8%.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



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

A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando aproximadamente 46% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com aproximadamente 32% do total, seguida de denúncia com 15%. As áreas mais demandadas são Serviços com 24% do total, seguidas de Gerencial com 24% e Recursos Humanos com 16%.

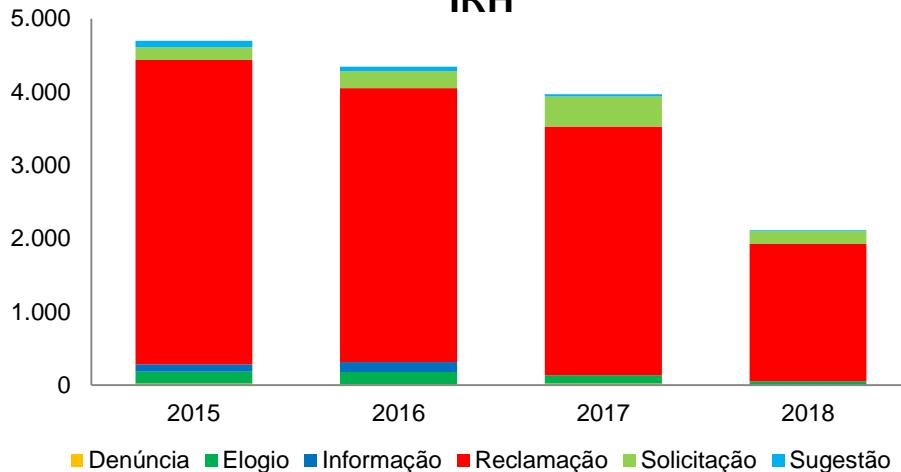


■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

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 26%, Gerência de Habilitação com 22% e Ouvidoria com 16%.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

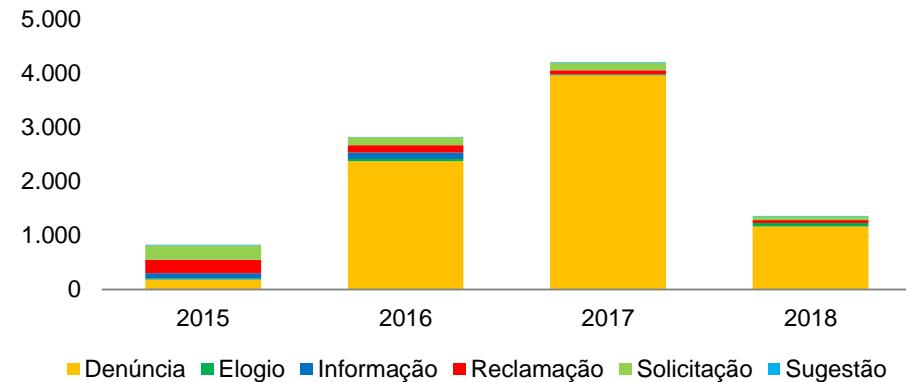
IRH



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

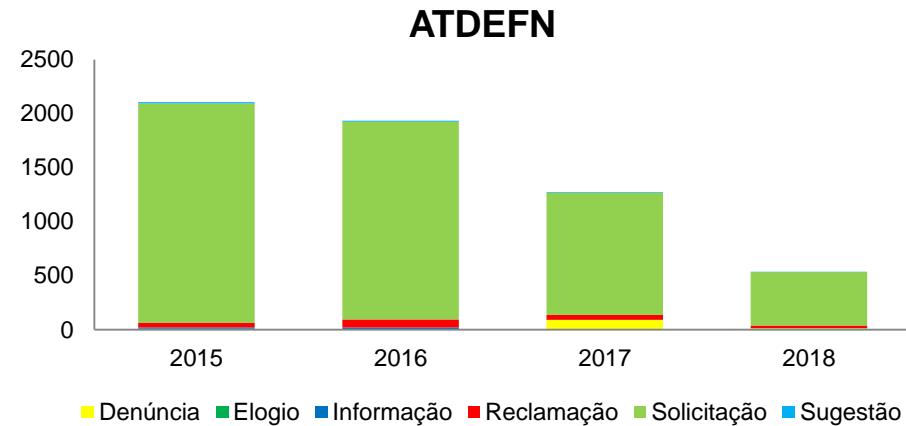
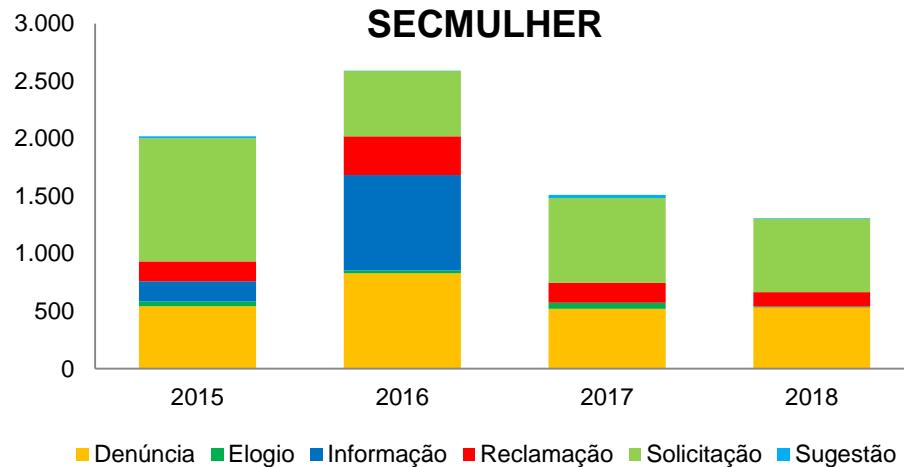
89% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações, seguidas de solicitações com 8%, sendo as áreas mais demandadas: SASSEPE com 80%, HSE com 16% e IRH com 4%.

\*\*SDSCJ



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)

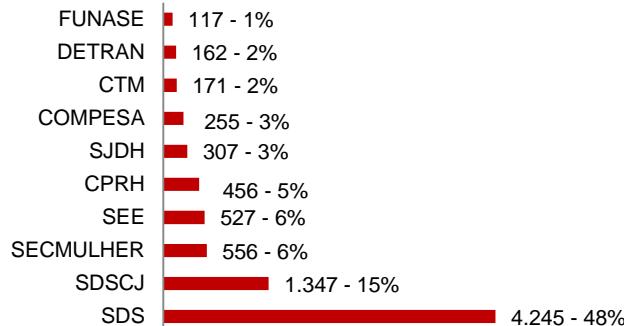


48% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de denúncias que equivalem a 41% desse total. As áreas mais demandadas são: Política de Valorização do Trabalho e do Empreendedorismo das Mulheres com 43%, Política de Enfrentamento da Violência de Gênero e Ações de Apoio à Saúde com 25% e Rede de Serviços (especializada e não especializada) com 15%.

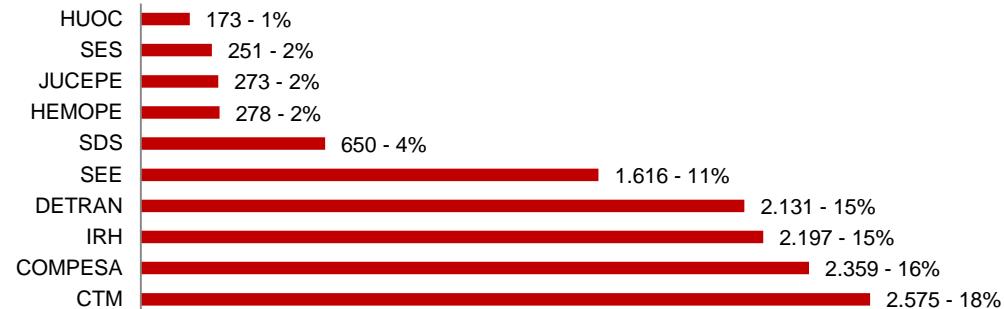
91% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de reclamações com 4% . As áreas mais demandadas são: Informática com 39%, Comunicação com 36% e Gerência de Contabilidade com 6%.

# Top 10 - 2018 – Quantidade de Manifestações por Natureza

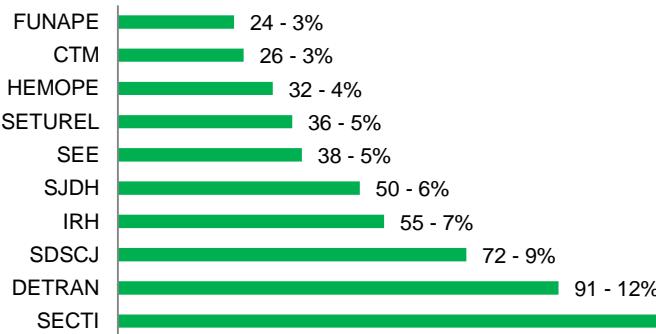
## Denúncias



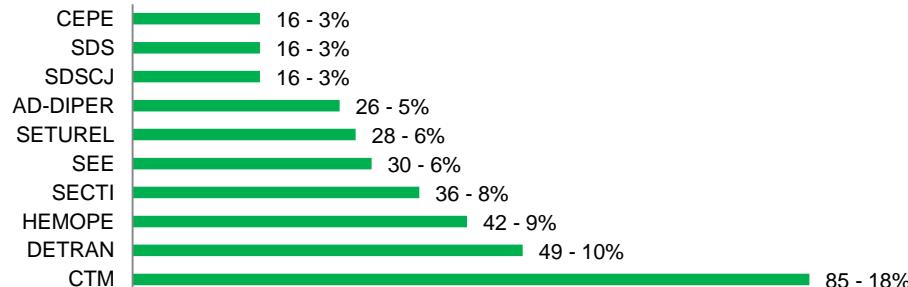
## Reclamações



## Elogios

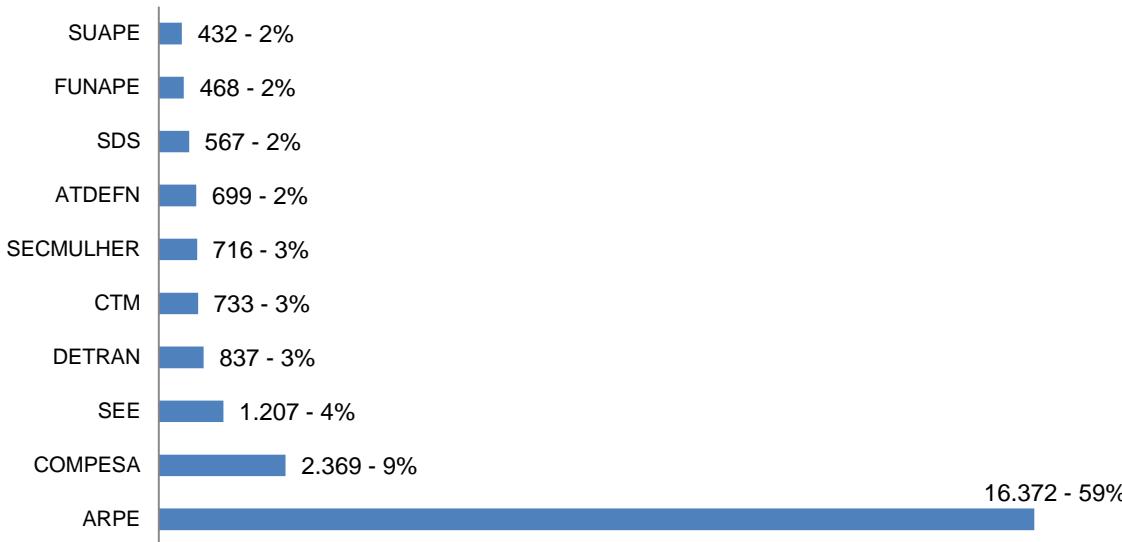


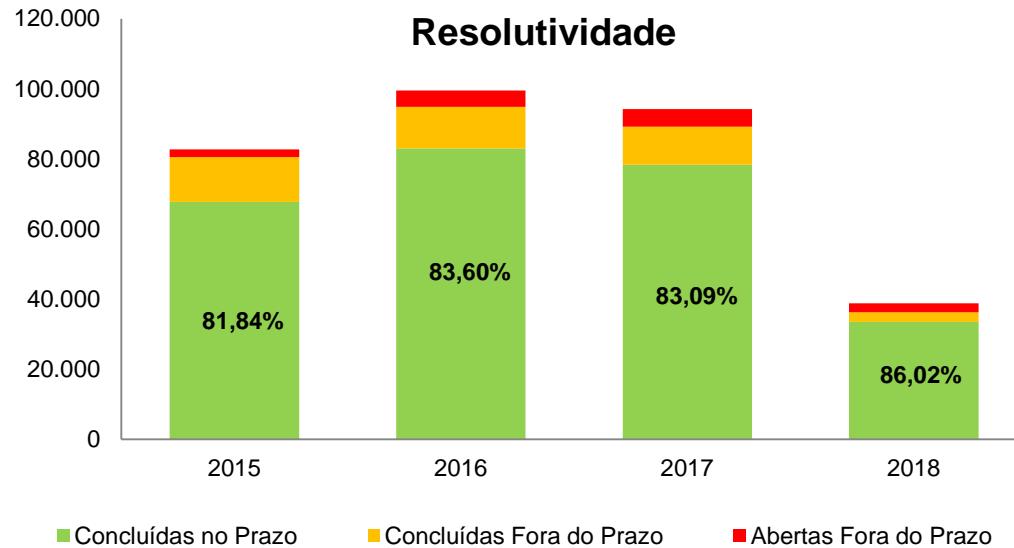
## Sugestões



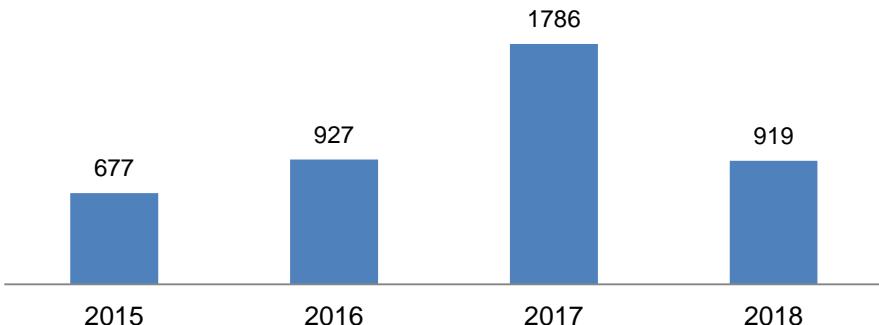
## Top 10 – 2018 – Quantidade de Manifestações por Natureza

### Solicitações





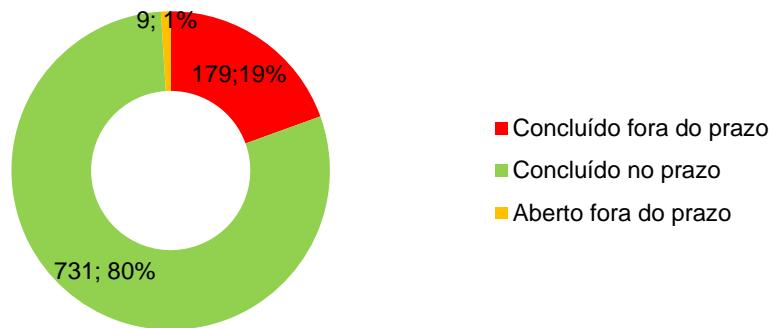
## Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI)



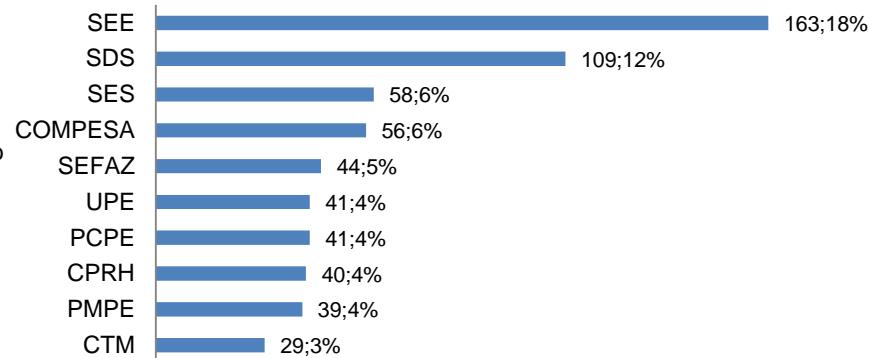
## Tipo de Resposta



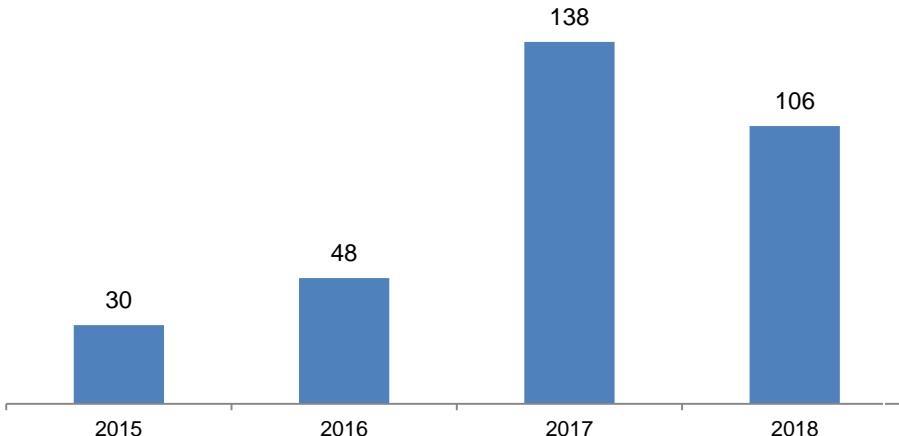
## Resolutividade PAIS



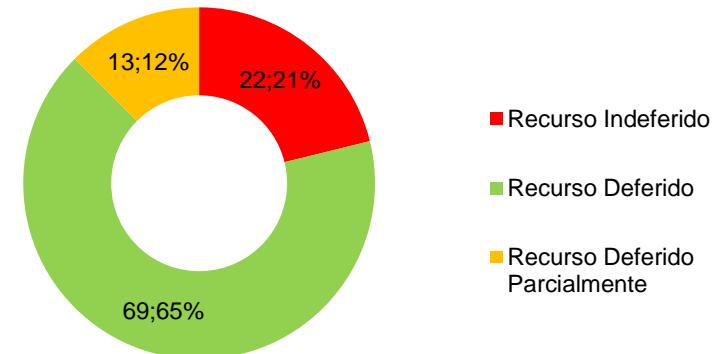
## Top 10 - PAI's 2018



## Total de Recursos por ano

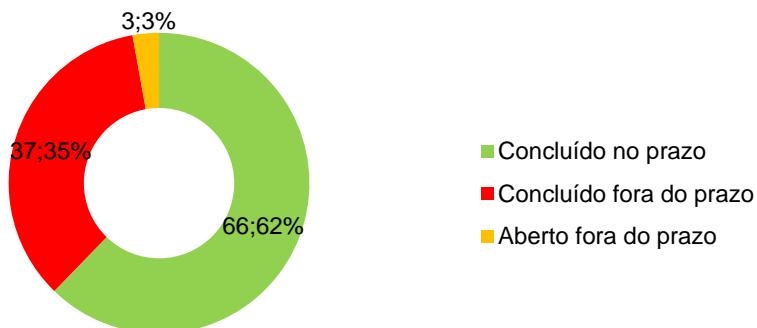


## Tipo de Resposta



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

## Resolutividade dos Recursos 2018



## Fonte de dados:

1. Sistemas: G-Con e Qlikview (data da extração 17 a 21/12/2018);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração: 28/12/2018).