

Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Março 2018

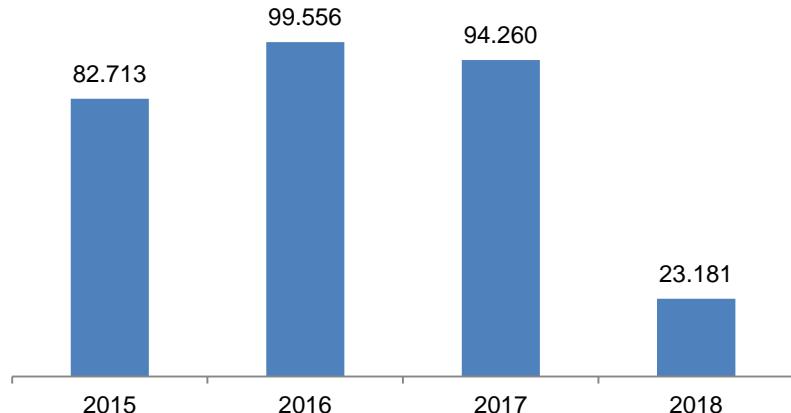
Diretoria de Ouvidoria e Controle Social



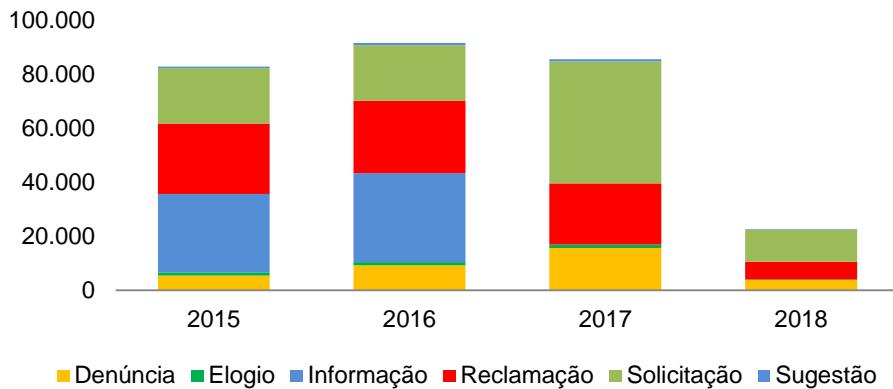
SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



Total de manifestações por ano

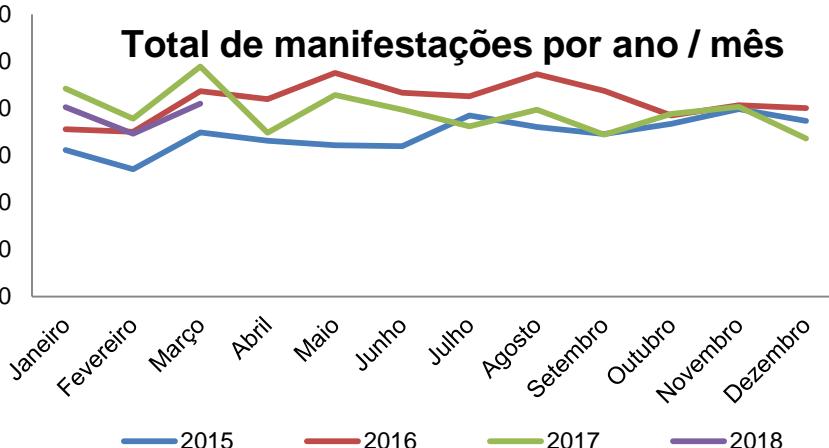


*Total de manifestações por natureza

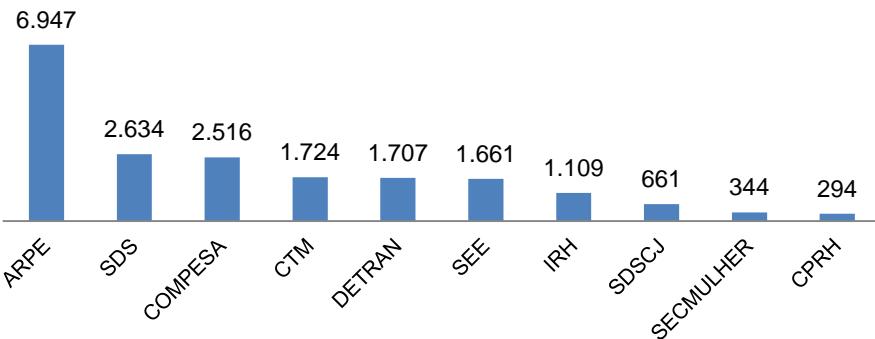


12.000
10.000
8.000
6.000
4.000
2.000
0

Total de manifestações por ano / mês



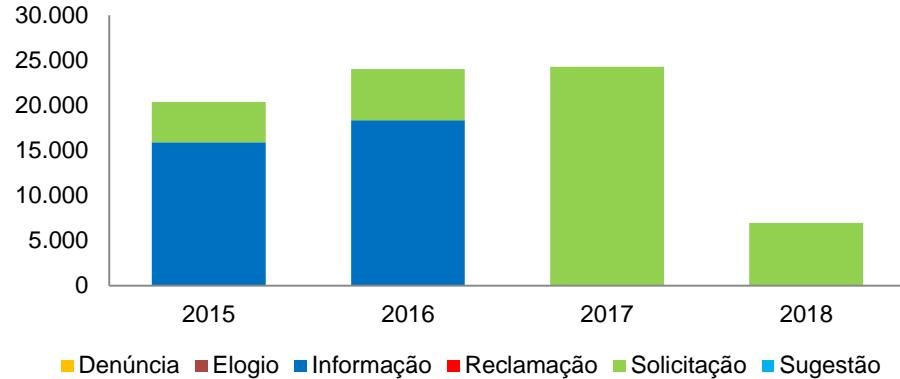
Top 10 - Quantidade de manifestações em 2018



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

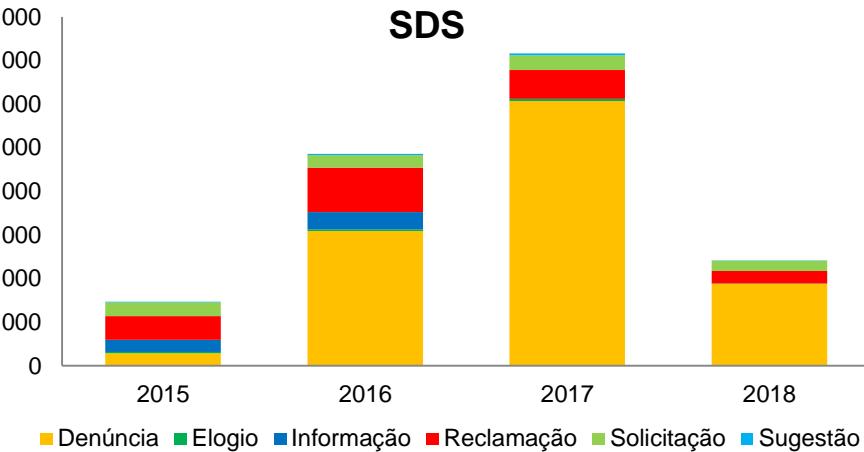
* As manifestações anteriormente cadastradas como informação passaram a ter seus registros na natureza solicitação a partir do exercício de 2017 atendendo a recomendação da Rede de Ouvidorias Nacional.

ARPE



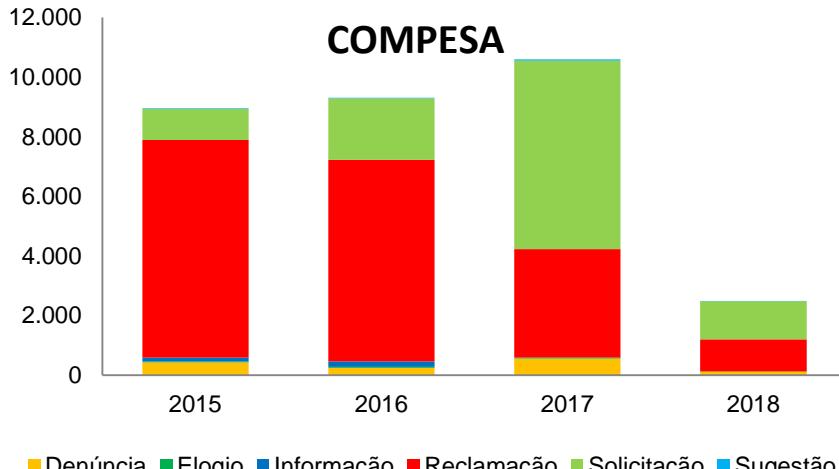
Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 6.947 manifestações, prevalecendo a natureza solicitação com 99,88% das demandas. Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Neste período, foram registradas 83,82% das manifestações relativas ao serviço supracitado. Esta Ouvidoria recebe 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



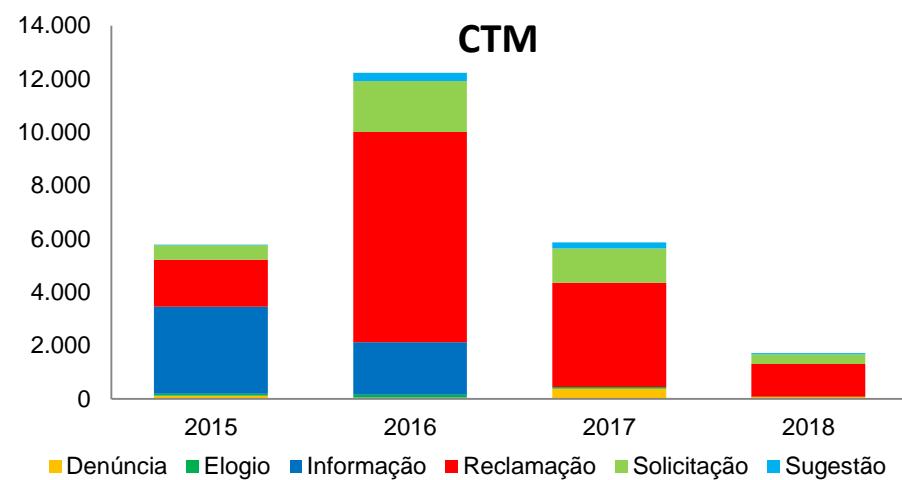
Na Ouvidoria da SDS foram registradas 2.634 manifestações até março de 2018. Destas, 71% foram cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abarca 55% seguida das áreas Disque 100 com 19% e Instituto Tavares Buril com 12%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



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

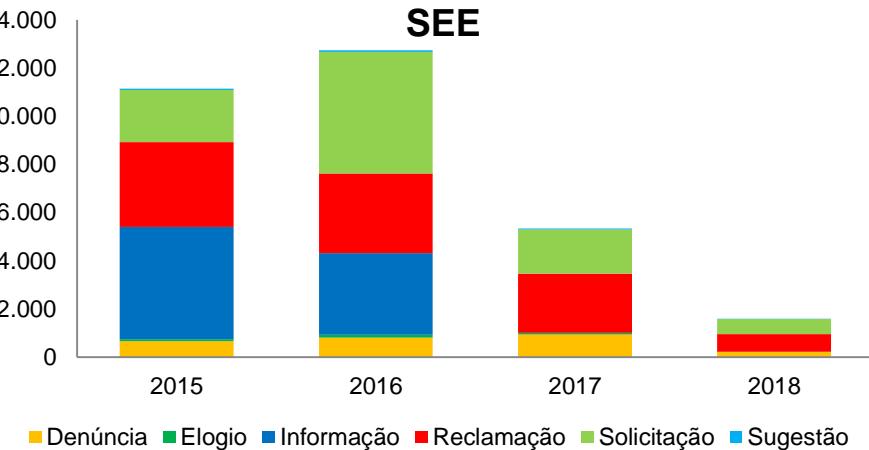
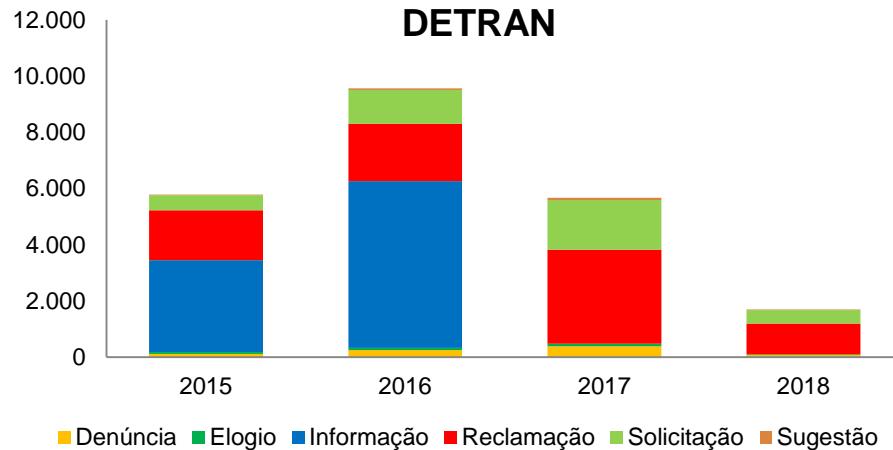
Na Ouvidoria da Compesa, das 2.516 manifestações cadastradas, 51% referem-se à natureza solicitação, seguida de reclamação com 43%. A área assunto mais demandada é a operacional com 79%, seguida da comercial com 15%. O assunto mais solicitado é verificação de falta de água na rua com 26%, falta de água com 20%, e instalação de ramal de água com 6%.



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

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 23% e Ouvidoria com 14%. Os assuntos mais recorrentes são: descumprimento do quadro de horários com 11%, Falta de informação com 10% e queima de parada com 9%,

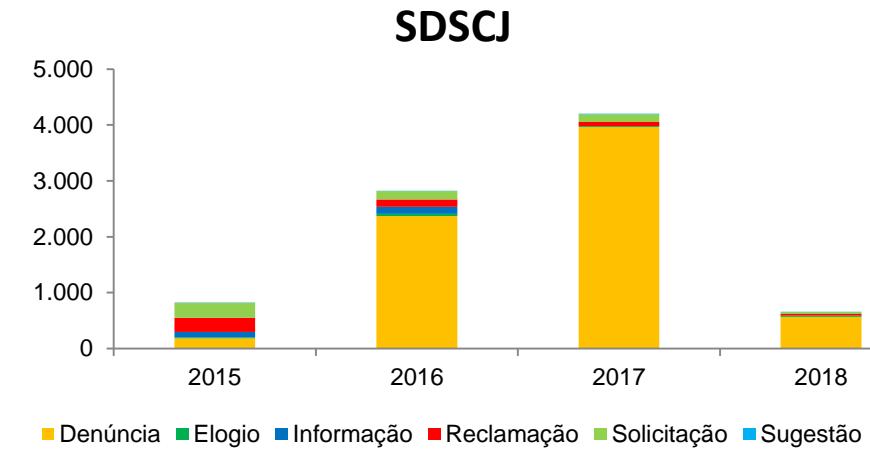
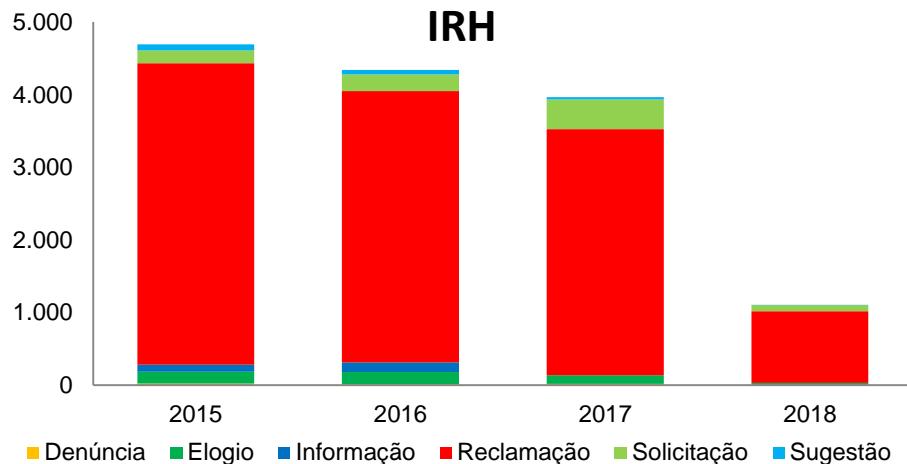
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



Na Ouvidoria do DETRAN a natureza reclamação prevalece em 64% do total de manifestações, seguida de solicitação que concentra 28% do total. As áreas mais demandadas são gerência de atendimento com 28%, gerência de habilitação com 18%, e ouvidoria com 15%.

A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando aproximadamente 44% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com aproximadamente 38% do total, seguida de denúncia com 13%. As áreas mais demandadas são serviços com 27% do total, seguidas de gerencial com 23% e recursos humanos com 16%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

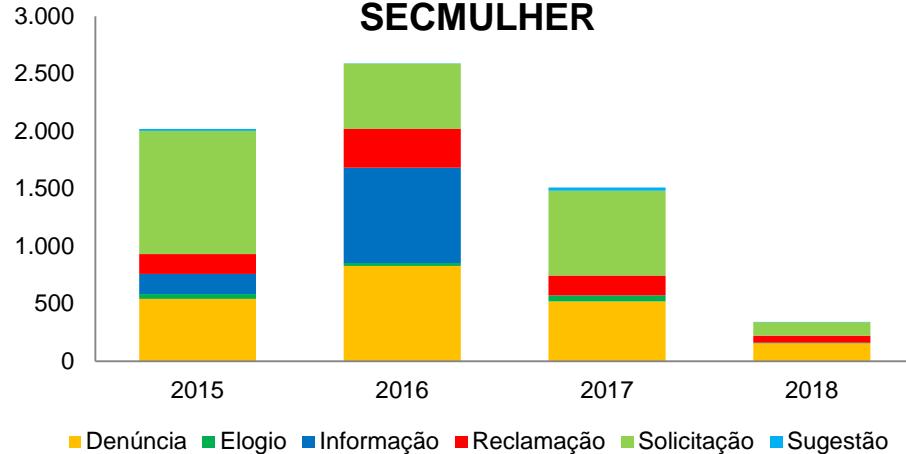


89% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações seguidas de solicitações com 8%, sendo as áreas mais demandadas: SASSEPE com 79%, HSE com 18% e IRH com 4%.

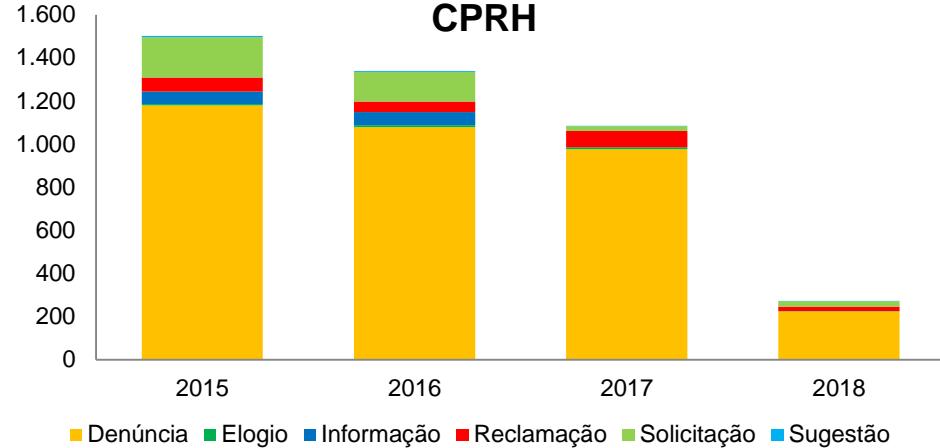
Esta Ouvidoria concentra 86% das manifestações cadastradas em denúncias. Grande parte destas manifestações são provenientes do Disque Direitos Humanos e de competência dos municípios.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

SECMULHER



CPRH

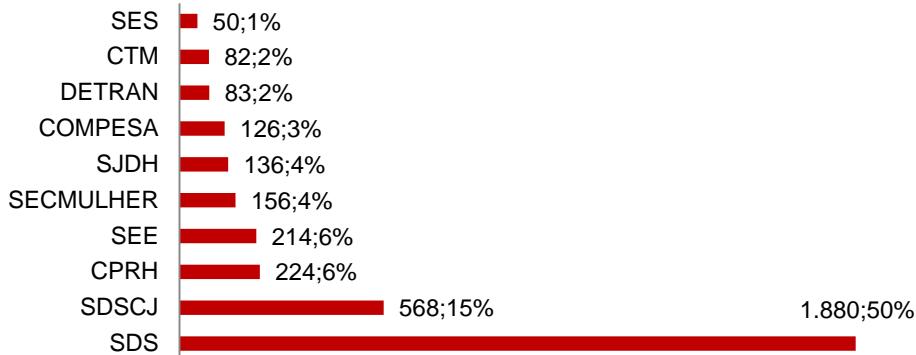


45% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são denúncias, seguidas de solicitação que equivalem a 34% desse total. As áreas mais demandadas são: política de enfrentamento de violência de gênero e ações de apoio à saúde com 44%, rede de serviços (especializada e não especializada) com 28% e Política de Manutenção, Descentralização e Aperfeiçoamento Institucional com 16%.

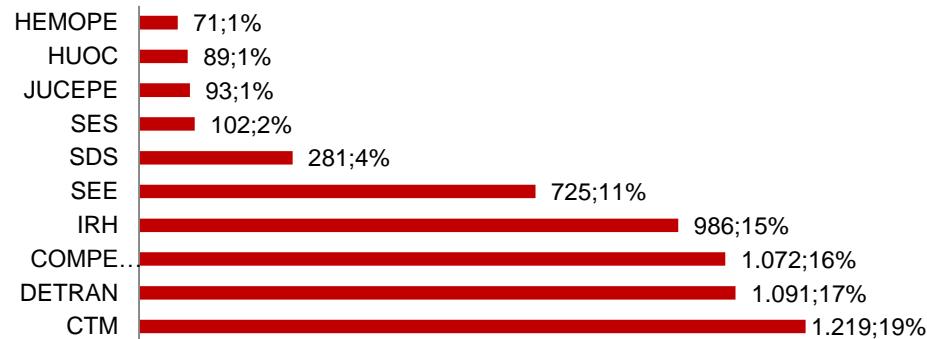
76% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são denúncias, seguidas de solicitação que equivalem a 8% desse total. As áreas mais demandadas são: Setor Fiscalização Fauna Silvestre com 21%, Controle e Monitoramento Florestal com 14% e Ouvidoria com 7%.

Top 10 - 2018 – Quantidade de Manifestações por Natureza

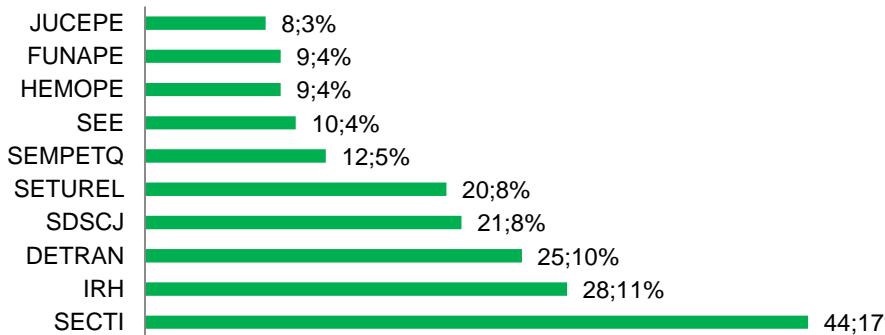
Denúncias



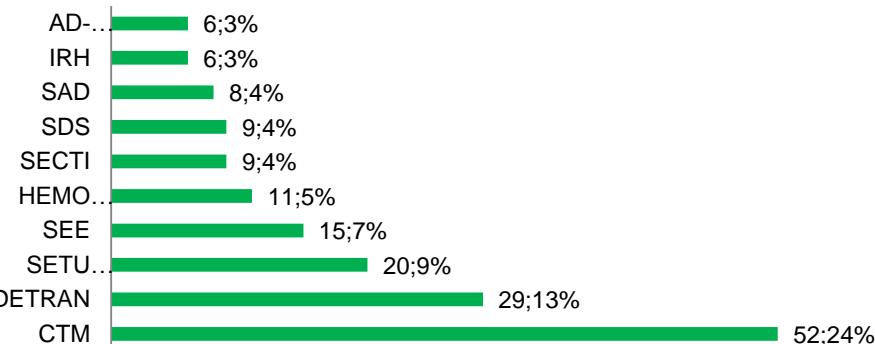
Reclamações



Elogios

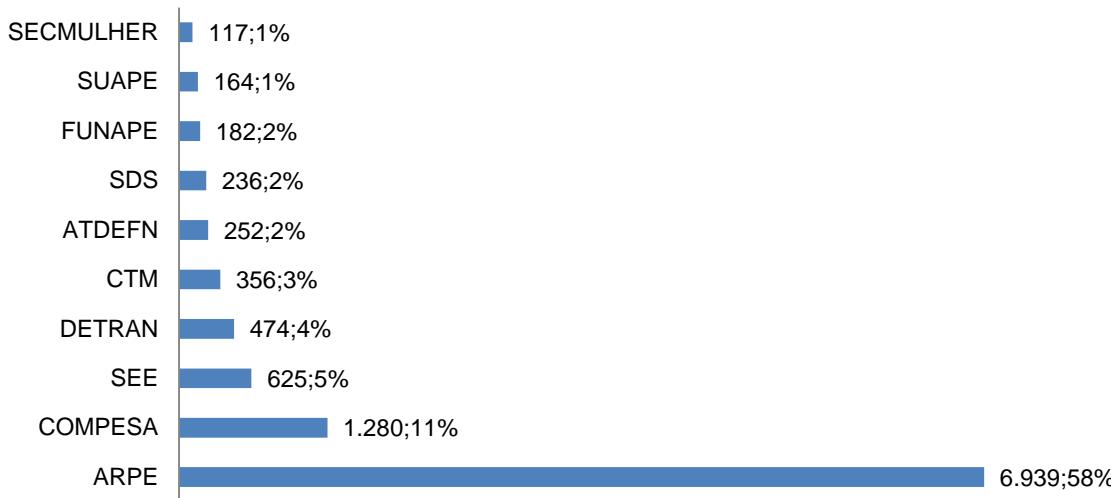


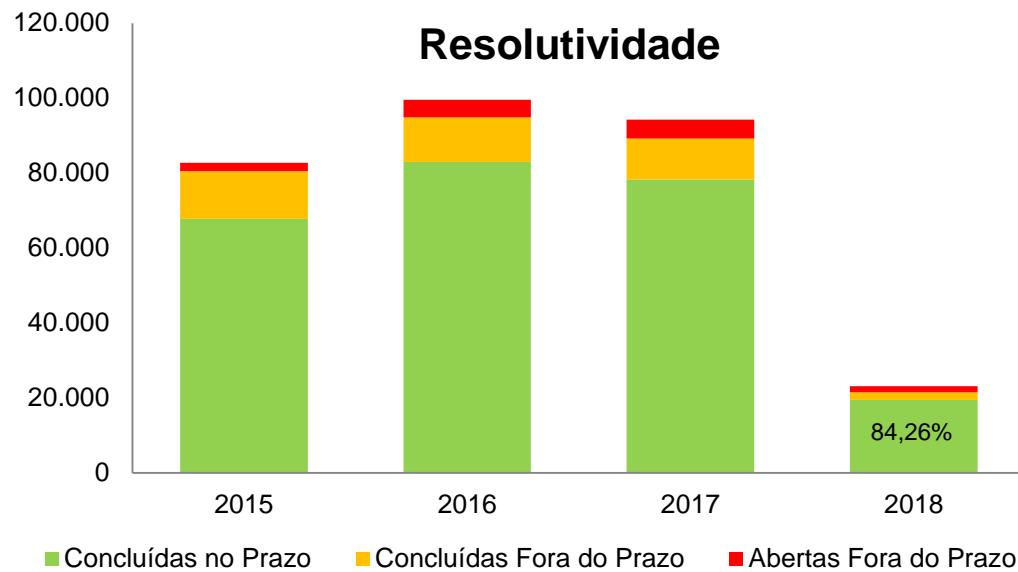
Sugestões



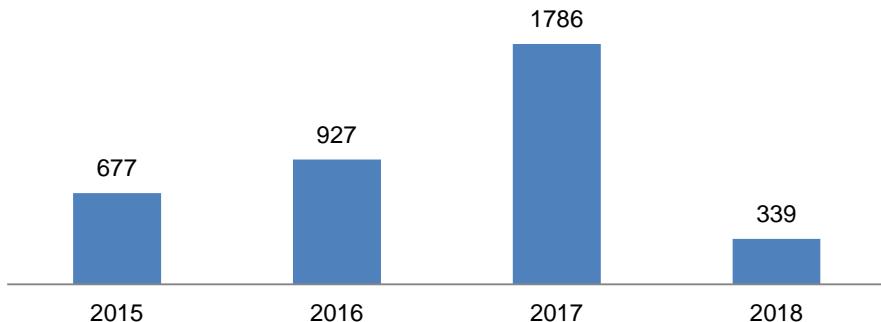
Top 10 – 2017- Quantidade de Manifestações por Natureza

Solicitações





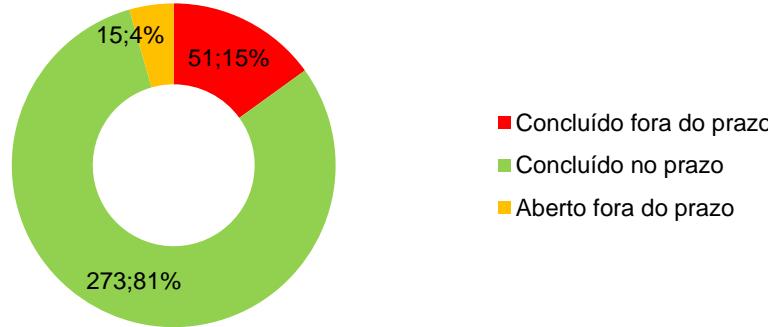
Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI)



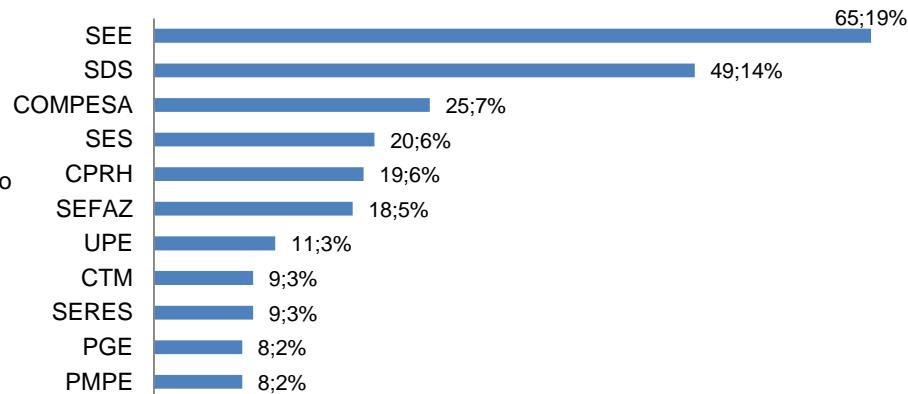
Tipo de Resposta



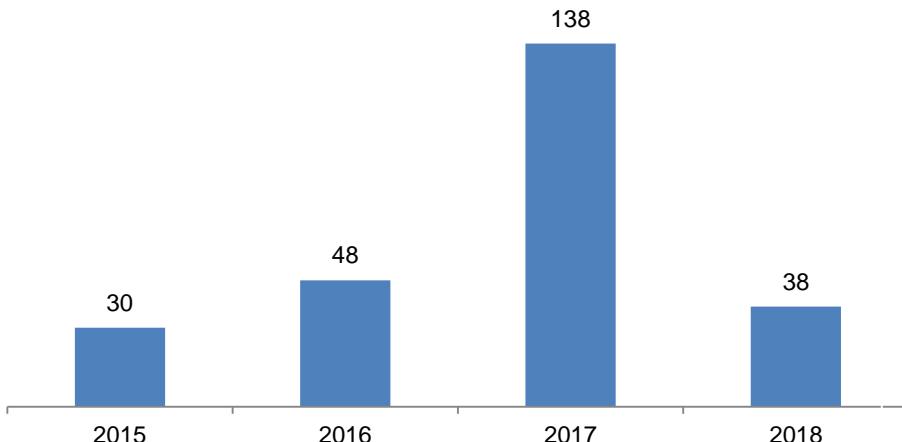
Resolutividade PAIS



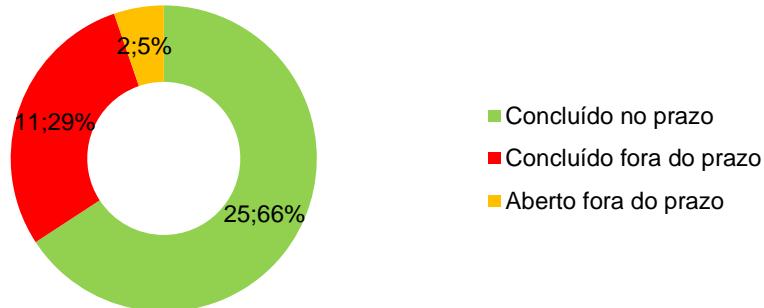
Top 10 - PAI's 2018



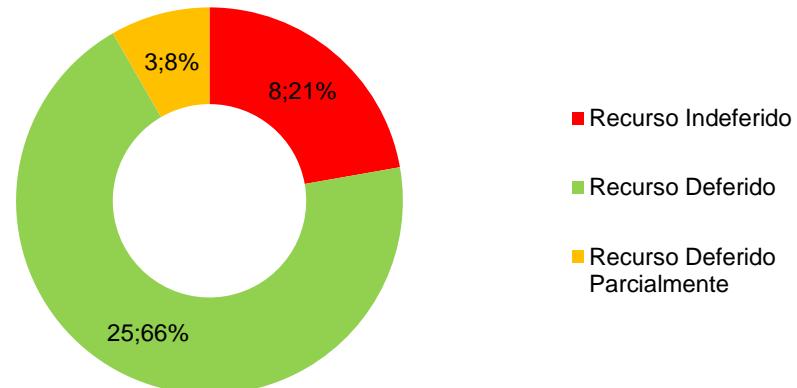
Total de Recursos por ano



Resolutividade dos Recursos 2018



Tipo de Resposta



Fonte de dados:

1. Sistemas: G-Con e Qlikview (data da extração: 03 e 04/05/2018);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração 04/05/2018).