



Relatório da Gerência da Ouvidoria do  
Estado

---

Relatório do 2º trimestre referente ao monitoramento da Gerência da Ouvidoria do  
Estado

## **Sumário**

1. Introdução .....	3
2. Reuniões de Monitoramento .....	3
2.1. Reuniões Técnicas .....	4
2.2. Palestras .....	4
3. Análise da Padronização .....	5
3.1. Portaria nº 044/2013 .....	5
4. Análise dos Relatórios Consolidados .....	5
5. Análise Qualitativa das manifestações .....	6
6. Análise da Resolutividade da Rede .....	6
7. Notificações Expedidas .....	7
8. Manifestações .....	8
8.1. Natureza das Manifestações .....	8
8.2. Status das Manifestações .....	9
9. Pesquisa de Satisfação .....	10
9.1. Quanto à eficiência da Ouvidoria .....	10
9.2. Quanto ao percentual de reutilização da Ouvidoria .....	11
9.3. Quanto à satisfação do manifestante .....	11
10. Transparência Ativa .....	12
10.1. Transparência Passiva .....	15
10.1.1. Resolutividade .....	17
11. Comitê de Acesso à Informação .....	19
12. Considerações .....	20

## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem por objetivo apresentar o resultado de desempenho da Gerência da Ouvidoria do Estado, além de suas ações desenvolvidas junto à Rede de Ouvidorias (reuniões de monitoramento, publicações, notícias no site, palestras, treinamentos, capacitações, etc.) e a Lei de Acesso à Informação, contendo informações dos Relatórios Trimestrais encaminhados pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, a Coordenação da Lei de Acesso à informação e a Coordenação da Rede de Ouvidoria à essa Gerência.

## 2. REUNIÕES DE MONITORAMENTO

As reuniões de monitoramento com a Rede ocorreram no auditório da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de acordo com o quadro a seguir:

Data	Pauta	Nº de Participantes
24/04/2013	<b>Monitoramento da Rede de Ouvidoria:</b> Revista Científica; Tridígitos; Copa do Mundo; Informações sobre sustentabilidade ambiental. <b>Palestra:</b> Case HUOC.	39
29/05/2014	<b>Monitoramento da Rede de Ouvidoria:</b> Atuação das Ouvidorias na Copa; Congresso ABO; Seminário Nacional de Ouvidorias; Certificação Ouvidores; Artigo Científico; Resultados da Rede de Ouvidorias. <b>Monitoramento da Lei de Acesso à Informação:</b> Resultados da transparência passiva (LAI); Procedimentos para tratamento de pedidos de acesso à informação e recursos. <b>Palestras:</b> Cases UPE e SECMULHER	35
18/06/2014	<b>Monitoramento da Rede de Ouvidoria:</b> Boletim Informativo; Palestras GOE; Revista Científica; Tridígitos; Sistema Ouvidoria. <b>Lançamento Livro:</b> “A Ouvidoria Pública no Brasil: Modelo em Disputa”. <b>Palestras:</b> “Gestão com Foco em Resultados” (Ari Lucena).	33

Figura 1 – Reuniões de Monitoramento

## 2.1. Reuniões Técnicas

De conformidade com a necessidade de monitoramento específico voltado para as Ouvidorias Setoriais e Centrais, além de subsidiar tecnicamente o desempenho das Ouvidorias, são realizadas reuniões considerando-se ainda a demanda e o necessário nivelamento técnico, tendo sido realizadas no trimestre foram 08 reuniões, de acordo com o quadro a seguir:

Data	Ouvidoria	Pauta
04/04/2014	IRH	Conclusão das manifestações - Sistema
16/04/2014	Sistema UPE e SECTEC	Atuação da Rede UPE, Acompanhamento das manifestações, Análise qualitativa.
05/05/2014	ATI	Sistema de Ouvidoria.
16/05/2014	SEINFRA	Sistema e resposta LAI.
09/06/2014	IPA	Orientações gerais e Sistema.
10/06/2014	FUNDARPE	Orientações gerais (problemas no gozo da licença prêmio).
11/06/2014	IPEM	Encerramento das manifestações - esclarecimentos a respeito do Sistema.

Figura 2 – Reuniões Técnicas

## 2.2. PALESTRAS

Foram ministradas 07 palestras no período de abril a junho com o tema Ouvidoria na atuação do Controle Social, Controle Interno e a LAI, com o objetivo de disseminar a cultura da Ouvidoria junto aos servidores e gestores públicos nos seguintes Órgãos e Secretarias de Estado:

- . SEE – abril
- . PERPART - abril
- . SES – maio
- . SEINFRA – maio
- . UPE – maio
- . SAD – junho
- . Ad Diper – junho

### **3. ANÁLISE DA PADRONIZAÇÃO**

#### **3.1. Portaria 044/2013**

A portaria 044/2013 da Secretaria da Controladoria Geral do Estado estabeleceu os procedimentos padrões a serem seguidos pelas Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo de Pernambuco. Foram selecionados 08 itens desta portaria para serem monitorados pela Coordenadoria da Rede de Ouvidoria nas 46 Ouvidorias que utilizam o Sistema Informatizado de Ouvidoria:

- Horário de atendimento: foi estabelecido que as Ouvidorias da Administração Direta devem seguir o horário de atendimento da SCGE e as da Administração Indireta seguem o horário de atendimento do órgão: **40 Ouvidorias atendem a este item**;
- Utilizar o sistema informatizado disponibilizado pela GOE / SCGE: atualmente a Rede é constituída por 58 unidades de Ouvidorias, destas **46 utilizam o Sistema**;
- Receber todas as manifestações referentes às reclamações, solicitações, informações, denúncias, sugestões e elogios que lhe forem dirigidas;
- Monitorar, sistematicamente, as manifestações encaminhadas pelos cidadãos, efetuando o registro e controle de seus resultados;
- No sistema informatizado preencher, mensalmente, relatório no formato disponível, observou-se um total de **24, 22 e 25** relatórios preenchidos nos meses abril, maio e junho respectivamente;
- Propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público;
- Participar, obrigatoriamente, de reuniões e capacitações para as quais forem convocadas pela GOE-SCGE, justificando ausências porventura necessárias;
- Enviar mensalmente a GOE planilha dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos – LAI.

#### **4. ANÁLISE DOS RELATÓRIOS CONSOLIDADOS**

O Sistema de Ouvidoria disponibiliza a todas as Ouvidorias a geração automática de um relatório, oferecendo dois campos: “Proposições de Ações de Melhoria e Pontos Fortes” a serem preenchidas, mensalmente por cada Ouvidor, conforme atribuição prevista no artigo 2º, IV, da portaria 044/2013 da Secretaria da Controladoria Geral do Estado.

Para este trimestre foram analisados 68 relatórios inseridos no Sistema pela CRO, sendo 20, 25 e 23 referentes aos meses de abril, maio e junho respectivamente. Dezesseis Ouvidorias preencheram os relatórios todos os meses, demonstrando a atuação do Ouvidor, são elas: ADDIPER, AGEFEPE, CISAM, COMPESA, CONDEPE/FIDEM, DER, DFN, HEMOPE, Grande Recife Consórcio De Transporte, IRH, SAD, SEE, SECTEC, STQE, SETUR, UPE. As análises destes relatórios estão consolidadas nos relatórios nº 036 e 39/2014, disponibilizadas no diretório oge → goe→ relatórios→2014.

As Ouvidorias da SEFAZ, HR e IPEM não utilizam o Sistema de Ouvidoria, porém encaminharam seus relatórios à CRO. A Ouvidoria da ARPE entregou em meio físico seu relatório trimestral (ver diretório OGE →CRO →2014 → Monitoramento Rede→ Relatórios recebidos).

#### **5. ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES**

Para subsidiar as ações de Controle Interno, mensalmente, é elaborada uma análise qualitativa das manifestações registradas pela Rede de Ouvidoria no Sistema. Os relatórios de nº 037 e 40/2014 referem-se a esta análise nos meses de maio e junho de 2014, respectivamente. Os órgãos contemplados foram: SDS, SES, SEE, SEPLAG, SECOPA, UPE.

Por meio da ferramenta Qlikview a CRO realiza a seleção dos protocolos cadastrados nas denúncias e reclamações e em seguida faz-se a seleção dos assuntos contemplados nas perspectivas do PAAI. Para consultar o teor da manifestação é necessário entrar no Sistema G-CON e acessar cada protocolo selecionado.

#### **6. ANÁLISE DA RESOLUTIVIDADE DA REDE**

A resolutividade mede o percentual de manifestações concluídas dentro do prazo de 20 dias estabelecido na Portaria nº 044/2014.

A meta estabelecida com o BID para esta resolutividade foi de 10 % acima do resultado de 2013, qual seja 73,54 %, logo a Rede de Ouvidoria, este ano, precisa alcançar o percentual de **83,54 %** das manifestações concluídas dentro do prazo.

Para garantir o alcance deste indicador, acompanha-se a resolutividade das Ouvidorias por meio da ferramenta Qlikview. As cobranças das manifestações vencidas, este trimestre, aconteceram por meio de e-mail's direcionados aos ouvidores e ligações telefônicas. A notificação não foi utilizada como meio de cobrança, uma vez que o Sistema apresentou diversos problemas no decorrer do trimestre.

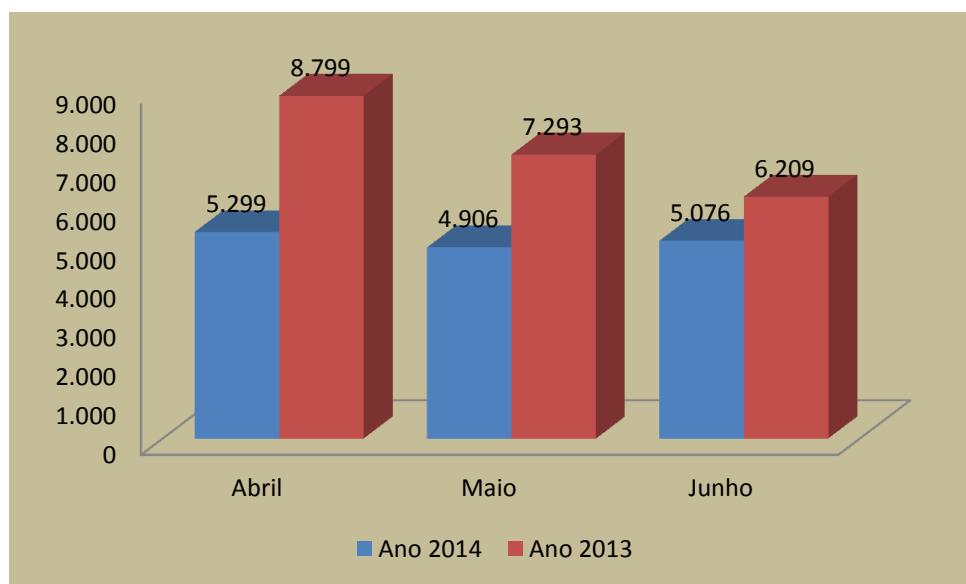
## 7. NOTIFICAÇÕES EXPEDIDAS

A figura a seguir é acompanhamento da resolutividade das manifestações na Rede de Ouvidoria mês a mês. Percebe-se que em todos os meses o indicador estratégico foi alcançado, porém é preciso intensificar as cobranças às Ouvidorias para atingirmos a meta pactuada com o BID.

	c							
	Abril.2014		Maio.2014		Junho.2014		2º Trimestre	
Status Prazo	Qtd.Atendimentos	Percentual	Qtd.Atendimentos	Percentual	Qtd.Atendimentos	Percentual	Qtd.Atendimentos	Percentual
CONCLUÍDAS NO PRAZO	3.925	75,38%	3.705	77,54%	4.056	80,35%	12.064	79,09%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	154	2,96%	50	1,05%	122	2,42%	1.074	7,04%
ABERTAS FORA DO PRAZO	787	15,11%	249	5,21%	526	10,42%	1.703	11,17%
NÃO CLASSIFICADO					33	0,65%	101	0,66%
ABERTAS NO PRAZO	341	6,55%	774	16,20%	311	6,16%	311	2,04%
Totais	5.207	100,00%	4.778	100,00%	5.048	100,00%	15.253	100,00%

## 8. MANIFESTAÇÕES

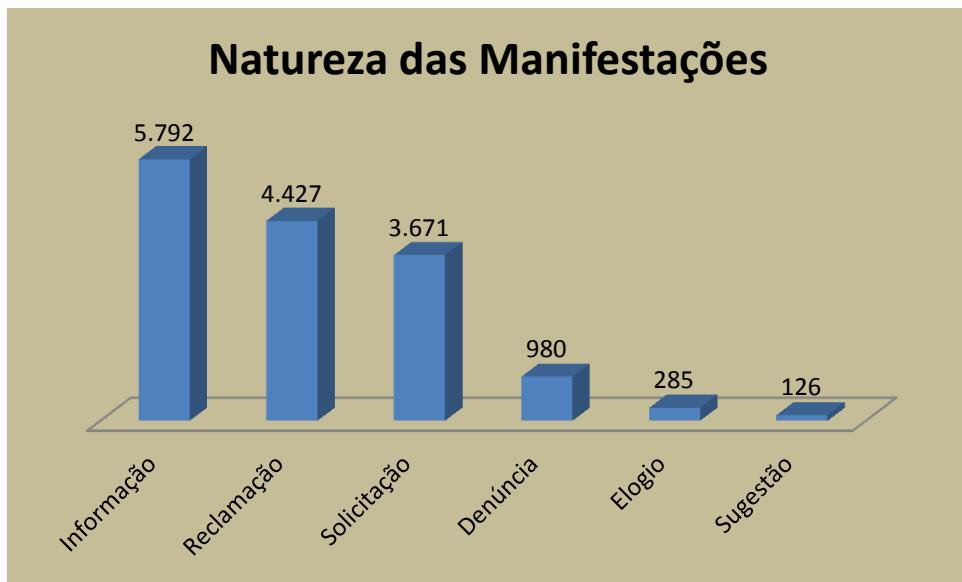
O gráfico a seguir é um comparativo das manifestações cadastradas no sistema nos 2º trimestres dos anos de 2013 e de 2014:



**Percebe-se uma queda no número de manifestações nos três meses quando comparados a 2013.**

### 8.1. Natureza das Manifestações

O gráfico a seguir faz um comparativo entre as 06 naturezas de manifestações recebidas e tratadas pela Rede de Ouvidorias, hoje composta por 64 unidades, no entanto, estes dados correspondem a 46 unidades que utilizam o Sistema:

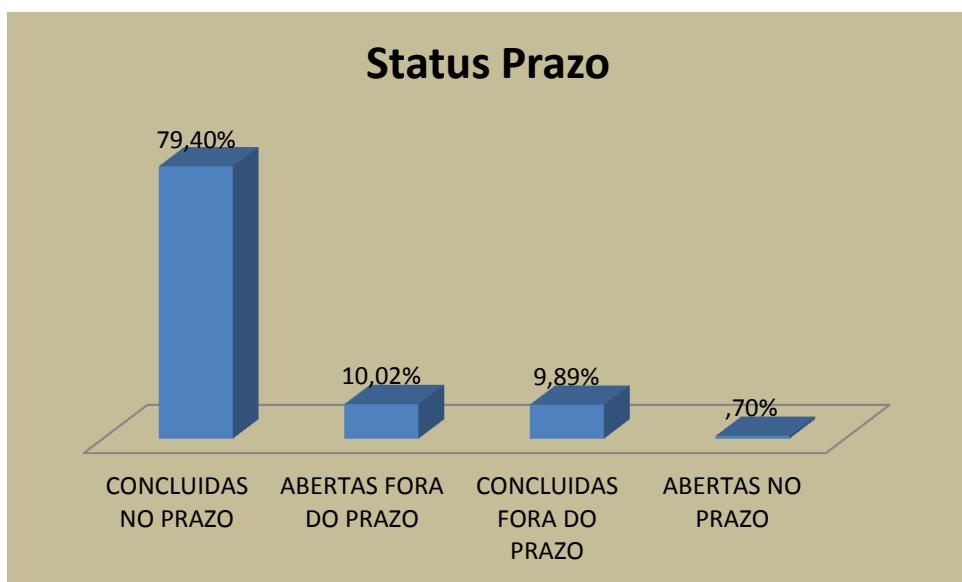


**Figura 6 – Natureza das Manifestações**

## 8.2. Status das Manifestações

O sistema oferece 04 status para configurar o grau de eficiência das Ouvidorias. Este depende tanto da atuação do Ouvidor, como da disponibilidade do gestor em responder as manifestações no prazo estabelecido na Portaria nº 044/2013, 20 dias.

O gráfico a seguir é um demonstrativo do status das manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias:



**Figura 7- Status das Manifestações**

A Rede de Ouvidoria apresenta um bom percentual de resolutividade das manifestações, totalizando um percentual de 79,40 % das manifestações concluídas no prazo, o que equivale às manifestações concluídas dentro do prazo estabelecido na Portaria nº 044/2013, 20 dias, nas 46 unidades de Ouvidorias.

## **9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

O cidadão ao receber a resposta conclusiva de sua manifestação, por e-mail, recebe também, um link para acessar o formulário da Pesquisa de Satisfação, que quando respondida serve para medir o nível de satisfação e a credibilidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Dos 15.281 atendimentos registrados na Rede de Ouvidorias, 13.644 foram concluídos, porém apenas 2.083 cidadãos se dispuseram a responder a Pesquisa de Satisfação o que representa 13,63 % das manifestações concluídas neste trimestre.

### **9.1. Quanto a Eficiência da Ouvidoria**

Este item da Pesquisa de Satisfação mede o tempo de resposta de conclusão da manifestação sob a ótica do cidadão.



Considerando que as Ouvidorias recebem 06 naturezas de manifestações, dentre elas denúncias que levam um tempo maior para a Ouvidoria receber resposta do gestor e repassar ao cidadão, o percentual de 30 % dos cidadãos que indicaram a eficiência demorada é razoável. 39 % dos cidadãos consideraram o tempo de resposta rápido e 31 % normal.

## 9.2. Quanto ao percentual de reutilização da Ouvidoria

A reutilização do serviço da Ouvidoria por parte do cidadão que já fez uso anteriormente desse serviço, estando este indicador relacionado ao seu nível de satisfação e à sua compreensão quanto à importância da Ouvidoria.



Reutilização da Rede de Ouvidoria

Nota-se que 93 % dos cidadãos que responderam a Pesquisa de Satisfação reutilizariam os serviços disponibilizados por esta Rede.

### 9.3. Quanto à satisfação do Manifestante

Este tópico da Pesquisa de Satisfação mede o nível de satisfação do cidadão quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria. Neste trimestre 29 % dos cidadãos consideram a resposta recebida insatisfatória.



Figura 10– Satisfação do Manifestante

## 10. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Com a recente reestruturação do Poder Executivo Estadual na qual foram criadas a Secretaria de Infraestrutura e Micro e Pequenas Empresas, sendo extintas as Secretarias SRHE, SESP, SEART e SEGOV, o quantitativo de páginas ativas passou de 69 para 67 e inativas 4. Apesar de inativas, as Páginas das Secretarias extintas permanecerão disponíveis para consulta até a sua completa extinção.

No segundo trimestre de 2014, a Página de Acesso à Informação recebeu 790.092 (setecentos e noventa mil e noventa e dois acessos), que corresponde a mais de 500% do quantitativo de acessos registrados no primeiro trimestre, conforme levantamento da Coordenação de Monitoramento do Acesso à Informação.

Órgãos e Entidades	Quantidade
--------------------	------------

	de Acessos
Departamento Estadual de Trânsito de Pernambuco	91062
Agencia Estadual de Tecnologia da Informação	86216
Secretaria da Fazenda	30051
Secretaria de Defesa Social	25221
Secretaria de Saúde	21294
Agência de Fomento do Estado de Pernambuco	20920
Grande Recife Consórcio de Transporte	18383
Companhia Pernambucana de Saneamento	16573
Distrito Estadual de Fernando de Noronha	15579
Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor	15252
Companhia Editora de Pernambuco	14591
Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco	13915
Companhia Pernambucana de Gás	13605
Secretaria de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo	13209
Laboratório Farmacêutico do Estado de Pernambuco	12966
Instituto de Recursos Humanos	12509
Junta Comercial de Pernambuco	12452
Fundação de Aposentadoria e Pensões de Pernambuco	12134
Fundação de Atendimento Socioeducativo	11946
Secretaria de Administração	11314
Agência Estadual de Meio Ambiente	10944
Secretaria de Controladoria Geral do Estado	10267
Secretaria da Casa Civil	10213
Agência de Regulação de Pernambuco	10197
Agência de Defesa e Fiscalização de Pernambuco	9672
Procuradoria Geral do Estado	9341
Pernambuco Participações e Investimentos - PERPART	9283
Instituto Agronômico de Pernambuco	8916
Polícia Militar de Pernambuco	8775
Fundação de Amparo à Ciência e Tecnologia do Estado de Pernambuco	8161
Secretaria de Turismo	8152
Secretaria de Educação	8143
Departamento de Estradas de Rodagem	7885
Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco	7866
Gabinete do Governador	7629
Empresa de Turismo de Pernambuco	7625
Complexo Industrial Portuário	7585
Secretaria de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos	7477
Secretaria de Ciência e Tecnologia	7351
Secretaria de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco	7223
Secretaria de Cultura do Estado de Pernambuco	7217
Secretaria da Criança e da Juventude	7130
Secretaria Executiva de Ressocialização	6958
Secretaria Extraordinária da Copa do Mundo da FIFA 2014	6757

Agência Pernambucana de Águas e Clima	6307
Fundação Universidade de Pernambuco	6112
Secretaria de Articulação Social e Regional	6031
Secretaria do Meio Ambiente e Sustentabilidade	6002
Secretaria de Recursos Hídricos e Energéticos	5799
Secretaria da Casa Militar	5796
Corpo de Bombeiros	5388
Companhia Estadual de Habitação e Obras	5360
Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal	5269
Secretaria de Transportes	4955
Conservatório Pernambucano de Música	4927
Porto do Recife	4832
Fundação do Patrimônio Histórico e Artístico de Pernambuco	4812
Secretaria de Esportes	4746
Policia Civil	4561
Vice Governadoria	4537
Agencia Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco	4530
Secretaria de Planejamento e Gestão	4349
Secretaria da Mulher	4231
Secretaria de Imprensa	3467
Secretaria de Agricultura e Reforma Agraria	3393
Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Pernambuco	3368
Secretaria das Cidades	3284
Secretaria do Governo	3177
Instituto de Terras e Reforma Agraria do Estado de Pernambuco	3101
<b>TOTAL</b>	<b>790092</b>

---

Ressaltamos que os acessos à Página da Secretaria da Controladoria Geral do Estado apresentaram um aumento de 430%, sendo registrados 2.381 (dois mil, trezentos e oitenta e um) acessos no primeiro trimestre e 10.267 (dez mil, duzentos e sessenta e sete) no segundo.

No tocante à atualização destas Páginas, 70% (49) delas apresentam ao menos 8 (oito) das 11 (onze) seções da Página devidamente atualizados. Está sendo realizado um trabalho de apoio e acompanhamento junto às autoridades de monitoramento para que as Páginas que apresentam 07 (sete) ou quantidade inferior de seções atualizadas alcancem ao menos 08 (oito) itens até o final do exercício de 2014.

É compromisso firmado junto ao Banco Internacional do Desenvolvimento (BID) que até dia 31/12/2014 56 (cinquenta e seis) Páginas terão atualizado ao menos 08 (itens) seções. Considerando que 56 (cinquenta e seis) Páginas já atingiram este patamar, restam apenas 07 (sete) para o cumprimento desta meta.

### **10.1. Transparência Passiva**

O monitoramento do cumprimento da transparência passiva ensejou a emissão de 08 (oito) notificações no segundo trimestre de 2014, das quais apenas a de nº 037/2014 direcionada à Universidade de Pernambuco ainda não foi plenamente atendida. Foram objeto desta notificação 02 (dois) Pedidos de Acesso à Informação, dos quais um já foi concluído e outro ainda se encontra em tramitação fora do prazo.

Esta notificação foi reiterada por meio de ofício do Gabinete da SCGE e posteriormente, a CMA, após diversos contatos com a Ouvidora e Autoridade de Monitoramento, entrou em contato com a Chefe de Gabinete daquela Universidade realizando a devida exposição do problema com intuito de que ele seja sanado com a brevidade que o caso exige.

Em adição aos 166 (cento e sessenta e seis) Pedidos que foram registrados no primeiro trimestre, são totalizados 267 (duzentos e sessenta e sete) Pedidos no primeiro semestre de 2014, equivalente a 78% do total registrado durante todo o exercício de 2013. Apresenta-se abaixo a distribuição destes Pedidos no decorrer dos meses (Gráfico 2):

## Pedidos de Acesso à Informação 1º semestre 2014

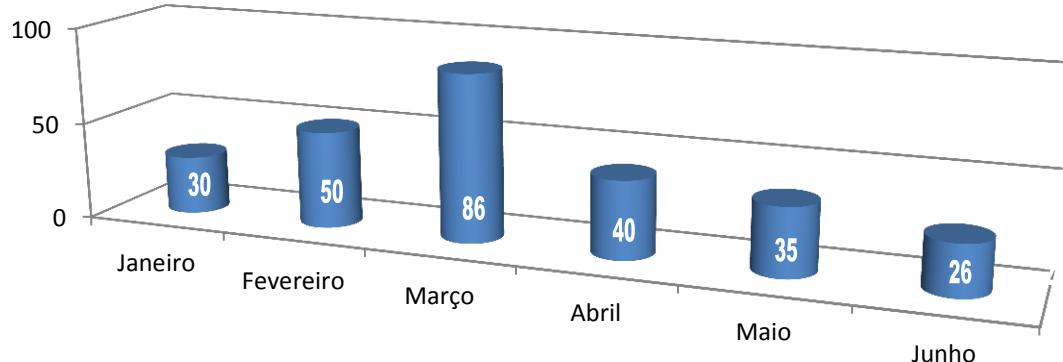


Gráfico 2. Pedidos de Acesso à Informação registrados no 1º semestre de 2014.

O aumento expressivo na quantidade de Pedidos no mês de março se deu pelo fato de uma associação de aprovados em concurso da Procuradoria Geral do Estado ter registrado Pedidos em quase todos os órgãos e entidades estaduais solicitando informações sobre o quadro de pessoal atuante na área jurídica.

Quanto aos recursos, dos 06 (seis) registrados no segundo trimestre, 05 (cinco) foram em abril, 01 (um) em maio e nenhum em junho. E dos recursos registrados em abril, 02 (dois) foram direcionados ao Comitê de Acesso à Informação (2<sup>a</sup> instância recursal).

Dez Pedidos foram cancelados. Os motivos para estes cancelamentos seguem tabulados abaixo:

Motivo do cancelamento	Quantidade
Não apresentação do formulário padrão	04
Não se trata de Pedido de Acesso à Informação	02
Pedido Repetido	02
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

Tabela 2. Motivos de cancelamento de Pedidos de Acesso á Informação no 2º trimestre.

### **10.1. 1. Resolutividade**

A resolutividade consiste na resposta dos Pedidos e Recursos dentro do prazo legal. As Tabelas 3 e 4 apresentam os resultados trimestral e mensal alcançados neste item, respectivamente, expurgados os 10 (dez) Pedidos cancelados.

<b>Status</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Percentual</b>
Concluídos no Prazo	61	67%
Concluídos fora do prazo	29	32%
Em tramitação fora do prazo	01	1%
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

Tabela 3: Resolutividade dos Pedidos de Acesso à Informação no 2º trimestre.

<b>Status</b>	<b>Abril</b>	<b>Maio</b>	<b>Junho</b>
Concluídos no Prazo	57%	76%	91%
Concluídos fora do prazo	43%	21%	9%
Em tramitação fora do prazo	0%	3%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabela 4: Resolutividade dos Pedidos de Acesso à Informação separados por meses.

O indicador Resolutividade dos Pedidos de Acesso à Informação mensurado mensalmente, cuja meta é de 80%, alcançou os resultados 43%, 79% e 91% em abril, maio e junho, respectivamente. Não foi possível identificar as causas do baixo desempenho alcançado no mês de abril, porém este resultado não se repetiu nos meses posteriores.

Os status dos Recursos são apresentados na Tabela 5.

<b>Status</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Percentual</b>
Concluídos no Prazo	02	33%
Concluídos fora do prazo	04	67%
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>100%</b>

Tabela 5: Resolutividade dos Recursos separados por meses.

Os únicos 02 (dois) Recursos julgados dentro do prazo foram os do Comitê de Acesso à Informação, que possui prazo 03 (três) vezes maior para julgamento que a autoridade hierarquicamente superior.

Observa-se grande dificuldade das autoridades hierarquicamente superior para julgamento dentro do prazo de 05 (cinco) dias previsto em Lei. Infere-se que diante da grande demanda de trabalho existente nos órgãos e entidades, este prazo é insuficiente.

No tocante ao tempo médio para conclusão dos Pedidos de Acesso à Informação este trimestre apresentou um desempenho de 20,5 (vinte ponto cinco) dias. Resultado bastante inferior se comparado ao trimestre anterior, cujo tempo médio para conclusão foi de 14,9 (quatorze ponto nove) dias, ressaltando ainda que naquele trimestre foram registrados 65 (sessenta e cinco) pedidos a mais.

Este baixo desempenho é atribuído ao fato de 06 (seis) Pedidos terem sido respondidos em prazo superior a 51 dias neste trimestre. Estes Pedidos foram remetidos à CPRH, IPA, SUAPE, UPE, JUCEPE e SEE e foram todos devidamente notificados. Ademais, um Pedido permanece em tramitação fora do prazo na UPE, com atraso já superior a três meses, o que significa que este desempenho, quando da conclusão deste Pedido remanescente, será ainda piorado.

No tocante ao tipo de Resposta aos Pedidos tramitados, observa-se que em 86% deles o acesso à informação solicitada foi concedido, mesmo resultado registrado no trimestre anterior. Maior detalhamento é apresentado abaixo, na Tabela 6:

#### **Tipos de Resposta aos Pedidos de Acesso à Informação**

<b>Tipos</b>	<b>Abril</b>	<b>Maio</b>	<b>Junho</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Percentual</b>
Acesso concedido	30	29	19	78	86%
Acesso negado		1	1	2	2%
Acesso parcialmente concedido	1			1	1%
Informação inexistente		1	1	2	2%
Acesso à Informação regulado	1	0	0	1	1%

por outra norma					
Órgão/ entidade não tem competência para responder	3	2	1	6	7%
Pedido ainda em tramitação	0	1	0	1	1%
<b>Total Geral</b>	<b>40</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Tabela 6. Pedidos de Acesso à Informação por tipo de resposta.

Quanto ao julgamento dos Recursos, houve apenas um deferimento e 5 indeferimentos.

Para fins de apoiar as autoridades do acesso à informação, as equipes de Ouvidoria e demais servidores que direta ou indiretamente subsidiem o cumprimento do acesso à informação nos órgãos e entidades a Coordenadoria de Monitoramento do Acesso à Informação responde a consultas diárias por meio presencial, telefônico e presencial e realiza treinamentos direcionados. São comumente realizados dois tipos de treinamentos: Lei de Acesso à Informação – Visão Geral e Operacionalização da Página de Acesso à Informação.

Neste trimestre foram realizados 05 (cinco) treinamentos, dos quais 01 (um) foi uma visão geral sobre a Lei (SEINFRA e DER) e 04 (quatro) sobre a operacionalização da Página de Acesso á Informação (SEINFRA e DER, FACEPE, SEI e SECMULHER).

## 11.COMITÊ DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O comitê de Acesso à Informação neste trimestre julgou dois Recursos, deferindo um e indeferindo o outro. Foram relatores destes Recursos Carine Jansen e Maria Zélia e para seus julgamentos foram realizadas duas reuniões.

Para publicação de novo ato do governador prevendo a suplência do Comitê, acrescida ao Decreto Nº 38.787/2012 pelo Decreto 40.221 de 23 de dezembro de 2013, foram encaminhados ofícios pelo Gabinete da SCGE para os órgãos

integrantes do Núcleo de Gestão. Até o presente momento ainda não houve retorno da Procuradoria Geral do Estado.

Além da previsão da suplência este novo ato fará a substituição do titular da Secretaria de Planejamento e Gestão e da Procuradoria Geral do Estado. Quanto à Procuradoria, o Corregedor Geral, César Caúla tem participado das reuniões do CAI em substituição à Maria Cláudia Junqueira e o ato formalizará esta substituição, caso seja este o posicionamento oficial da PGE.

Assim, o Comitê passará a atuar com a seguinte composição, incluindo a suplência:

---

#### **Composição do Comitê de Acesso à Informação**

<b>Órgão</b>	<b>Membro</b>	<b>Suplente</b>
<b>SCGE</b>	Maria Zélia César Correia de Medeiros	Carla Vanessa Ribeiro Sales
	Carine Jansen Batista Neves	Luana Silva Bernaola
<b>SAD</b>	Natasha Amorim Torres Diniz	Anselmo de Oliveira
	Cavalcanti	Carvalho Filho
<b>SEPLAG</b>	José Alberto de Siqueira Brandão	Adriano Danzi de Andrade
<b>SEFAZ</b>	Nilo Otaviano da Silva Filho	Adriana Rodrigues Antunes
<b>PGE</b>	Antônio César Caúla Reis	Maria Claudia Junqueira
<b>CASA CIVIL</b>	Iracema de Melo Menezes	Ana Valéria Santos do Amaral

---

## **12. CONSIDERAÇÕES**

No trimestre de abril a junho a Ouvidoria do Estado realizou 3 Reuniões de Monitoramento, 7 Reuniões Técnicas com as Ouvidorias, 7 palestras sobre Ouvidoria no Controle Interno, Controle Social e a LAI nos Órgãos e Secretarias do Estado.

O Sistema de Ouvidoria disponibiliza a todas as Ouvidorias a geração automática de um relatório, oferecendo dois campos: “Proposições de Ações

de Melhoria e Pontos Fortes” a serem preenchidas, mensalmente por cada Ouvidor, conforme atribuição prevista no artigo 2º, IV, da portaria 044/2013 da Secretaria da Controladoria Geral do Estado. No trimestre foram analisados 68 relatórios da Rede, apenas 16 Ouvidorias preencheram os Relatórios todos os meses.

Com relação à resolutividade da Rede, **79,09%** das manifestações foram concluídas no prazo; **7,04%** das manifestações concluídas fora do prazo; **11,17%** abertas fora do prazo; **066%** não foram classificadas e **2,04%** das manifestações estavam abertas no prazo.

Com relação à natureza das manifestações, obteve-se o seguinte resultado: 5.792 foram classificadas como Informação; 4.427 - Reclamação; 3.671 - Solicitação; 980 - Denúncias; 285- Elogios e 126 - Sugestões.

Quanto aos Resultados da Pesquisa de Satisfação dos 15.281 atendimentos registrados na Rede de Ouvidorias, 13.644 foram concluídos, porém apenas 2.083 cidadãos se dispuseram a responder a Pesquisa de Satisfação o que representa 13,63 % das manifestações concluídas neste trimestre. 93 % dos cidadãos que responderam a Pesquisa de Satisfação reutilizariam os serviços disponibilizados por esta Rede.

No segundo trimestre de 2014, a Página de Acesso à Informação recebeu 790.092 (setecentos e noventa mil e noventa e dois acessos), que corresponde a mais de 500% do quantitativo de acessos registrados no primeiro trimestre.

Os acessos à Página da Secretaria da Controladoria Geral do Estado apresentaram um aumento de 430%, sendo registrados 2.381 (dois mil, trezentos e oitenta e um) acessos no primeiro trimestre e 10.267 (dez mil, duzentos e sessenta e sete) no segundo.

No tocante à atualização destas Páginas, 70% (49) delas apresentam ao menos 8 (oito) das 11 (onze) seções da Página devidamente atualizados. Está sendo realizado um trabalho de apoio e acompanhamento junto às autoridades de monitoramento para que as Páginas que apresentam 07 (sete) ou quantidade inferior de seções atualizadas alcancem ao menos 08 (oito) itens até o final do exercício de 2014.

O monitoramento do cumprimento da transparéncia passiva ensejou a emissão de 08 (oito) notificações no segundo trimestre de 2014, das quais apenas a de nº 037/2014 direcionada à Universidade de Pernambuco.

Em adição aos 166 (cento e sessenta e seis) Pedidos que foram registrados no primeiro trimestre, são totalizados 267 (duzentos e sessenta e sete) Pedidos no primeiro semestre de 2014, equivalente a 78% do total registrado durante todo o exercício de 2013. Quanto aos recursos, dos 06 (seis) registrados no segundo trimestre, 05 (cinco) foram em abril, 01 (um) em maio e nenhum em junho. E dos recursos registrados em abril, 02 (dois) foram direcionados ao Comitê de Acesso à Informação (2<sup>a</sup> instância recursal). No tocante ao tempo médio para conclusão dos Pedidos de Acesso à Informação este trimestre apresentou um desempenho de 20,5 (vinte ponto cinco) dias. Resultado bastante inferior se comparado ao trimestre anterior, cujo tempo médio para conclusão foi de 14,9 (quatorze ponto nove) dias, ressaltando ainda que naquele trimestre foram registrados 65 (sessenta e cinco) pedidos a mais.

No trimestre foram realizados 05 (cinco) treinamentos, dos quais 01 (um) foi uma visão geral sobre a Lei (SEINFRA e DER) e 04 (quatro) sobre a operacionalização da Página de Acesso á Informação (SEINFRA e DER, FACEPE, SEI e SECMULHER).

**KARLA JÚLIA MARCELINO**

**GERENTE DE OUVIDORIA DO ESTADO/SCGE**