

# Relatório da Ouvidoria-Geral do Estado

*Janeiro a Fevereiro 2019*

*Diretoria da Ouvidoria-Geral do Estado*



SECRETARIA  
DA CONTROLADORIA  
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO  
*Pernambuco*

# Introdução

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) tem por finalidade coordenar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual através de sistema informatizado onde, por meio deste, existe o recebimento de manifestações, que possibilita analisar e monitorar o desempenho dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados. Esta Rede é composta atualmente de um total de 60 (sessenta) Ouvidorias.

# Introdução

- Este Relatório tem como objetivo apresentar uma visão geral das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação recebidos e tratados pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual nos meses de janeiro a fevereiro de 2019.
- O usuário de serviço público pode se manifestar por meio de 5 (cinco) tipos/naturezas de manifestações de acordo com sua necessidade. São elas: elogio, sugestão, reclamação, solicitação e denúncia. Todos os formulários pertinentes a cada tipo/natureza de manifestação estão disponíveis nos sites eletrônicos das ouvidorias/órgãos e no site\* da Ouvidoria-Geral do Estado.
- O usuário também poderá obter informações por meio de Pedidos de Acesso à Informação. O formulário deste também encontra-se disponível nos sites eletrônicos das ouvidorias/órgãos e no site\* da Ouvidoria-Geral do Estado.

# Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

## Ouvidoria-Geral do Estado (OGE)

### Ouvidorias Especiais

ARPE – CEHAB – CEPE – CTM – DETRAN – FUNDARPE –  
HEMOPE – PGE – SCGE – SDS – SEC MULHER – SEE –  
SEFAZ – SETUR – SJDH

## Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

Ouvidorias Centrais	Ouvidorias Setoriais
SAD	ATI – IRH – FUNAPE – PERPART
SDA	CEASA – IPA
SDEC	AD DIPER – COPERGÁS – PORTO DO RECIFE – SUAPE
SDSCJ	FUNASE

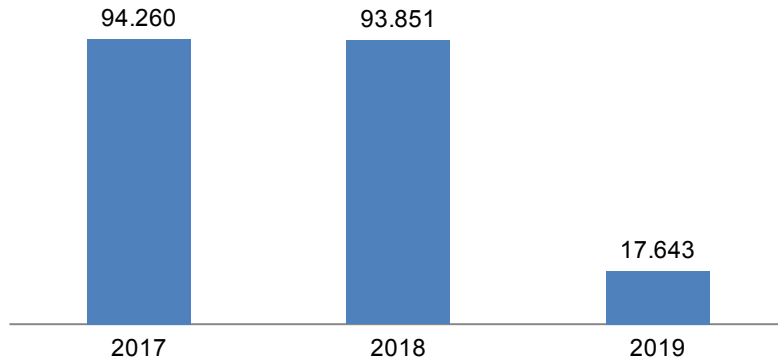
# Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

Ouvidorias Centrais	Ouvidorias Setoriais
SECTI	*UPE
SEINFRA	APAC – COMPESA – DER – EPTI
SEMAS	CPRH --DEFN
SEPLAG	CONDEPE/FIDEM
SES	HAM – HBL – HCP – HGV – HOF – HPJP – HR – HRA
SETEQ	AGEFEPE – JUCEPE
*UPE	CISAM – FOP – HUOC – PROCAPE

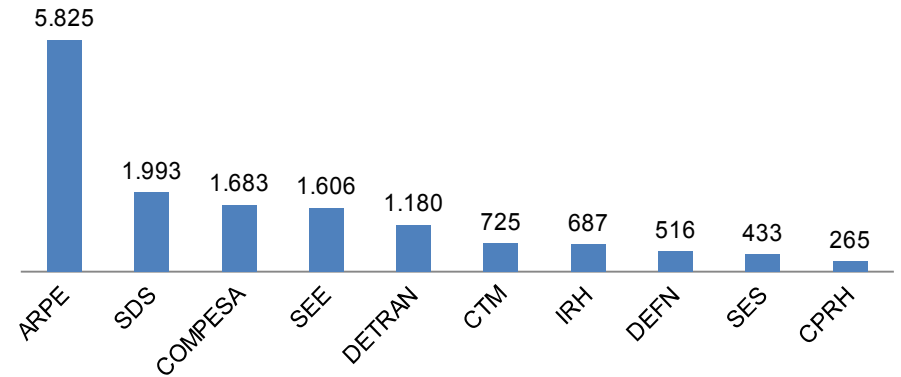
\* A UPE possui dupla natureza. É central em relação ao CISAM, FOP, HUOC e PROCAPE; e setorial em relação à SECTI.

# Visão Geral das Manifestações

## Total de manifestações por ano

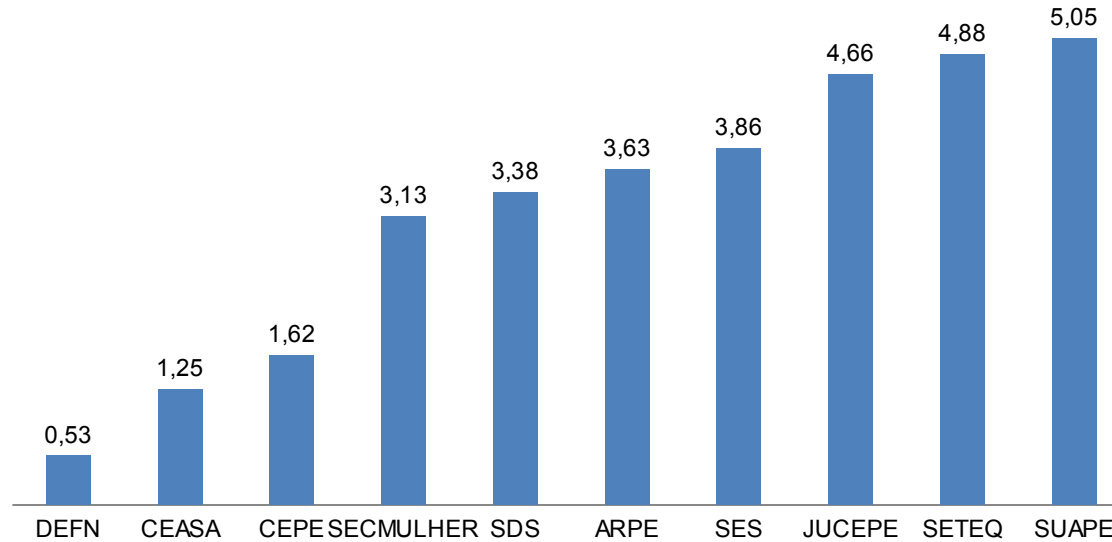


## Top 10 - Quantidade de manifestações em 2019



# Visão Geral das Manifestações

Tempo médio da respostas às manifestações em dias\*

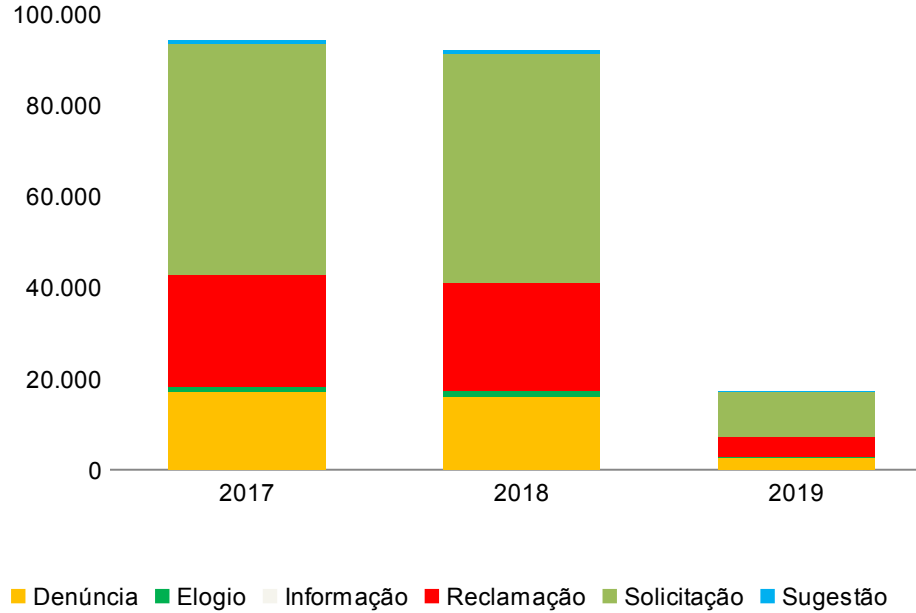


\*Ouvidorias que respondem ao usuário as manifestações com maior rapidez.



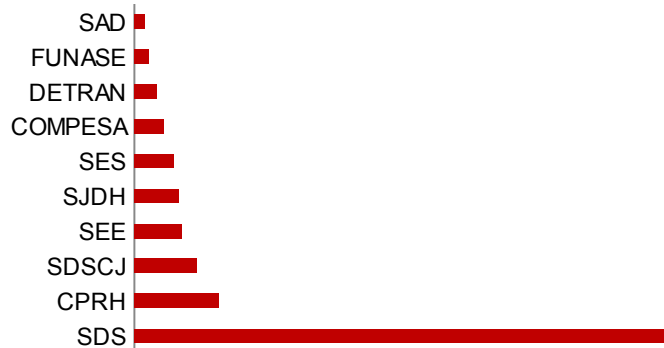
# Visão Geral das Manifestações

## Total de manifestações por tipo/natureza

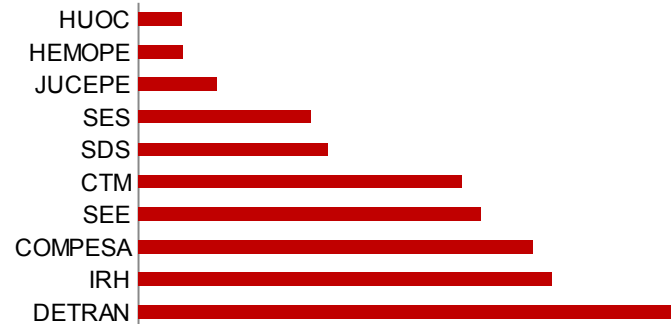


# Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

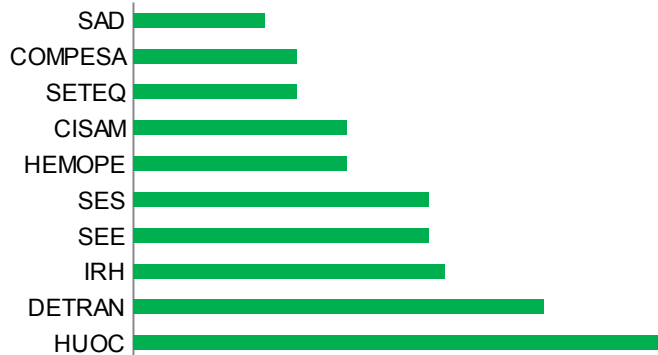
## Denúncias



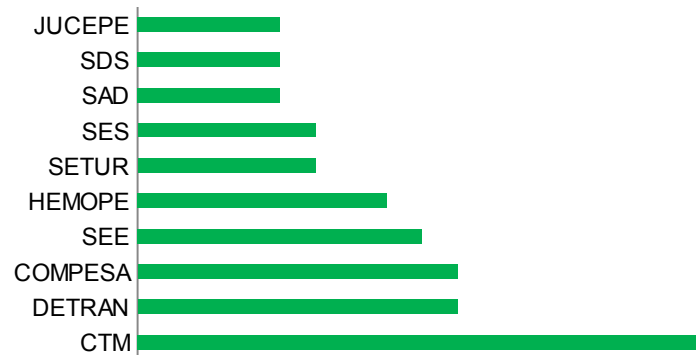
## Reclamações



## Elogios



## Sugestões



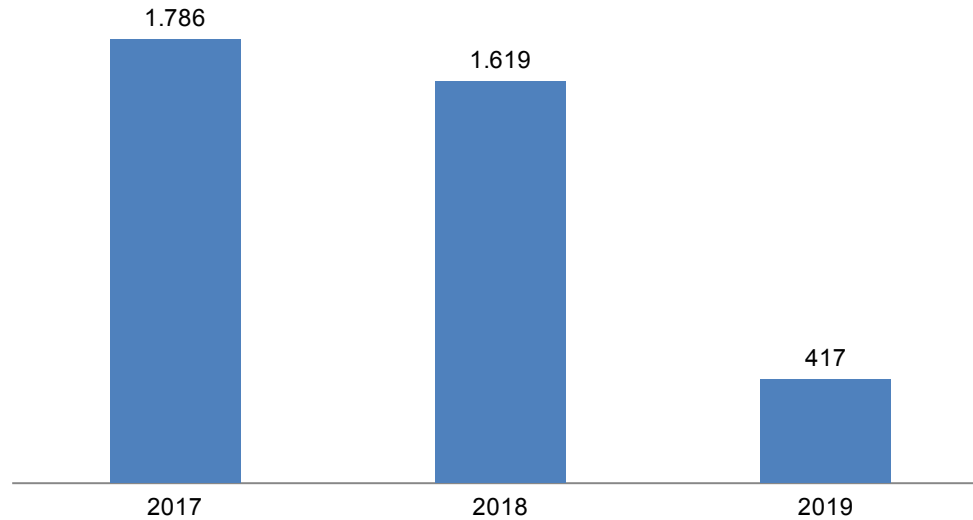
# Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

## Solicitações



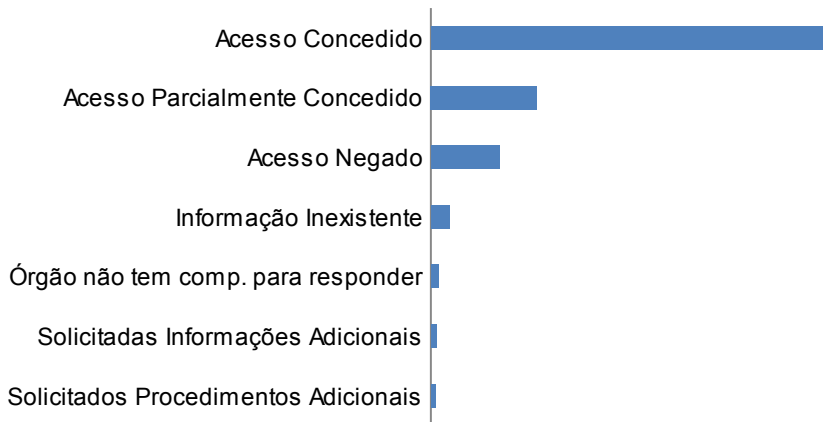
# Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's

Total por ano – PAI's

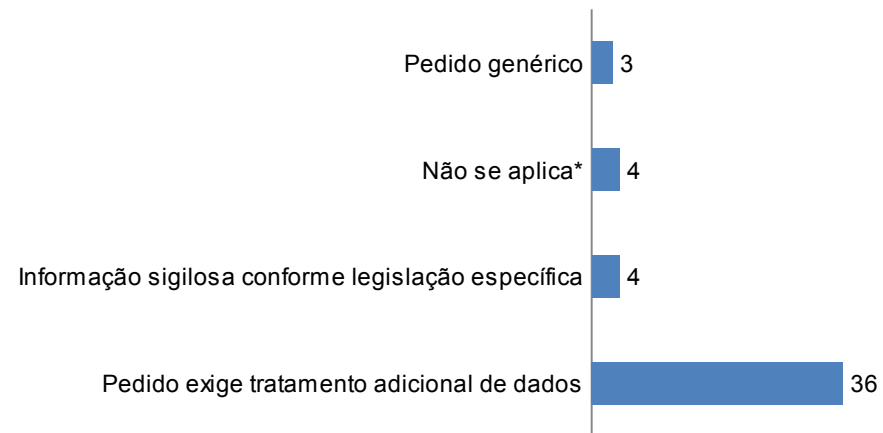


# Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's

## Tipo de Resposta



## Motivação da negativa de acesso - PAI's



\* Não se aplica: Negativas de acesso que não possuem embasamento legal.

## Conclusão

- Este Relatório apresentou dados relativos às manifestações e Pedidos de Acesso à Informação registrados na Ouvidoria-Geral do Estado, considerando os meses de janeiro a fevereiro de 2019.
- Através dos dados extraídos, alguns pontos foram destacados:
  - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 88,13%
  - ✓ Média mensal das manifestações: 8.800 por mês
  - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação
  - ✓ O acesso negado aos PAI's foi equivalente a 11% do total.
- A atuação da Ouvidoria-Geral do Estado dentro do Estado é contínua e durante o bimestre apresentado foi realizado um Curso “Implantação e Gestão de Ouvidoria” – Local: CEFOSPE/PE , com carga horária de 20 horas , de 11 a 15 de fevereiro de 2019.