

Relatório da Ouvidoria-Geral do Estado

Janeiro a Dezembro 2019
Diretoria da Ouvidoria-Geral do Estado



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



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 62 (sessenta e duas) Ouvidorias. Sendo as Ouvidorias mais recentes a da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação (SEDUH) e a Secretaria de Política de Prevenção à Violência e às Drogas (SPVD).

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 dezembro 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.

* Site da Ouvidoria-Geral: www.ouvidoria.pe.gov.br

Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

Ouvidoria-Geral do Estado (OGE)

Ouvidorias Especiais

**ARPE – CEPE – FUNDARPE – HEMOPE – PGE – SCGE – SDS
– SECMULHER – SEE – SEFAZ – SETUR – SJDH – SPVD –
SEPLAG**

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 |
| SECTI | UPE** |
| SEDUH | CEHAB – CTM – DETRAN – CONDEPE/FIDEM |

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

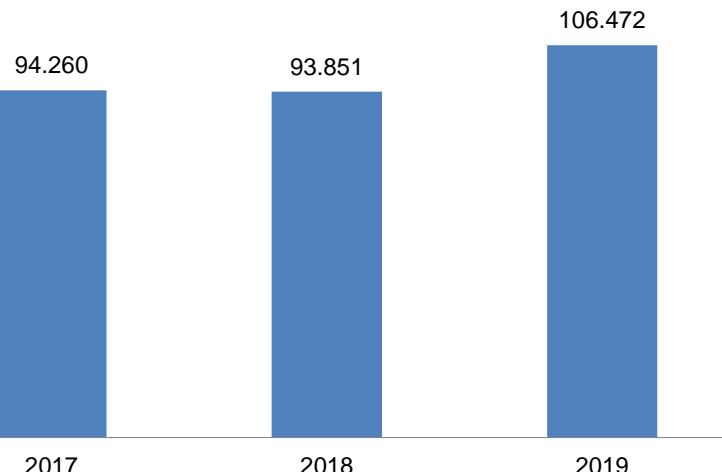
Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

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

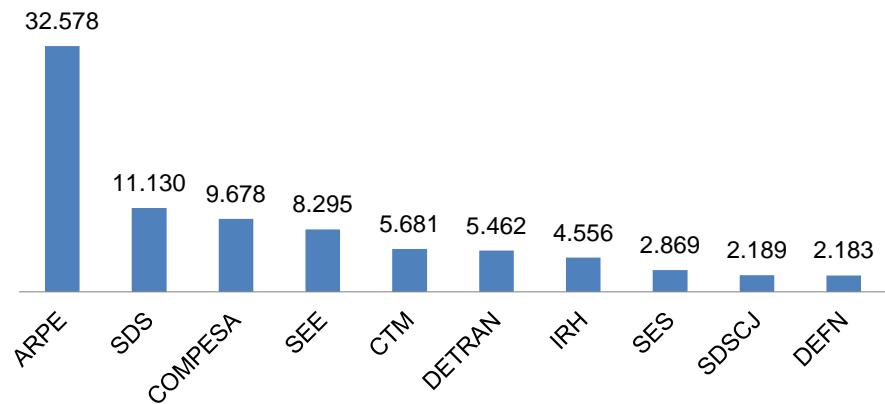
** A UPE possui dupla natureza. É Central em relação ao CISAM, FOP, HUOC e PROCAPE; e Setorial em relação à SECTI.

Visão Geral das Manifestações

Total de Manifestação por Ano



Top 10 - Quantidade de manifestações em 2019



Visão Geral das Manifestações

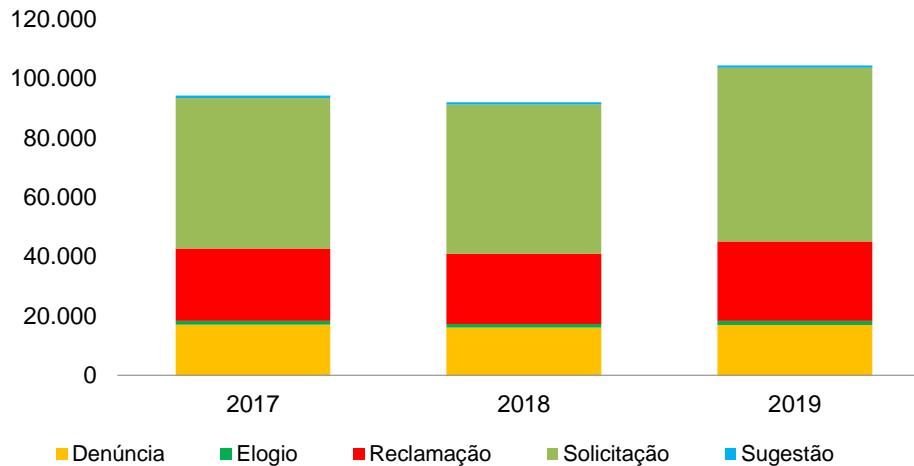
Tempo médio da resposta às manifestações em dias***



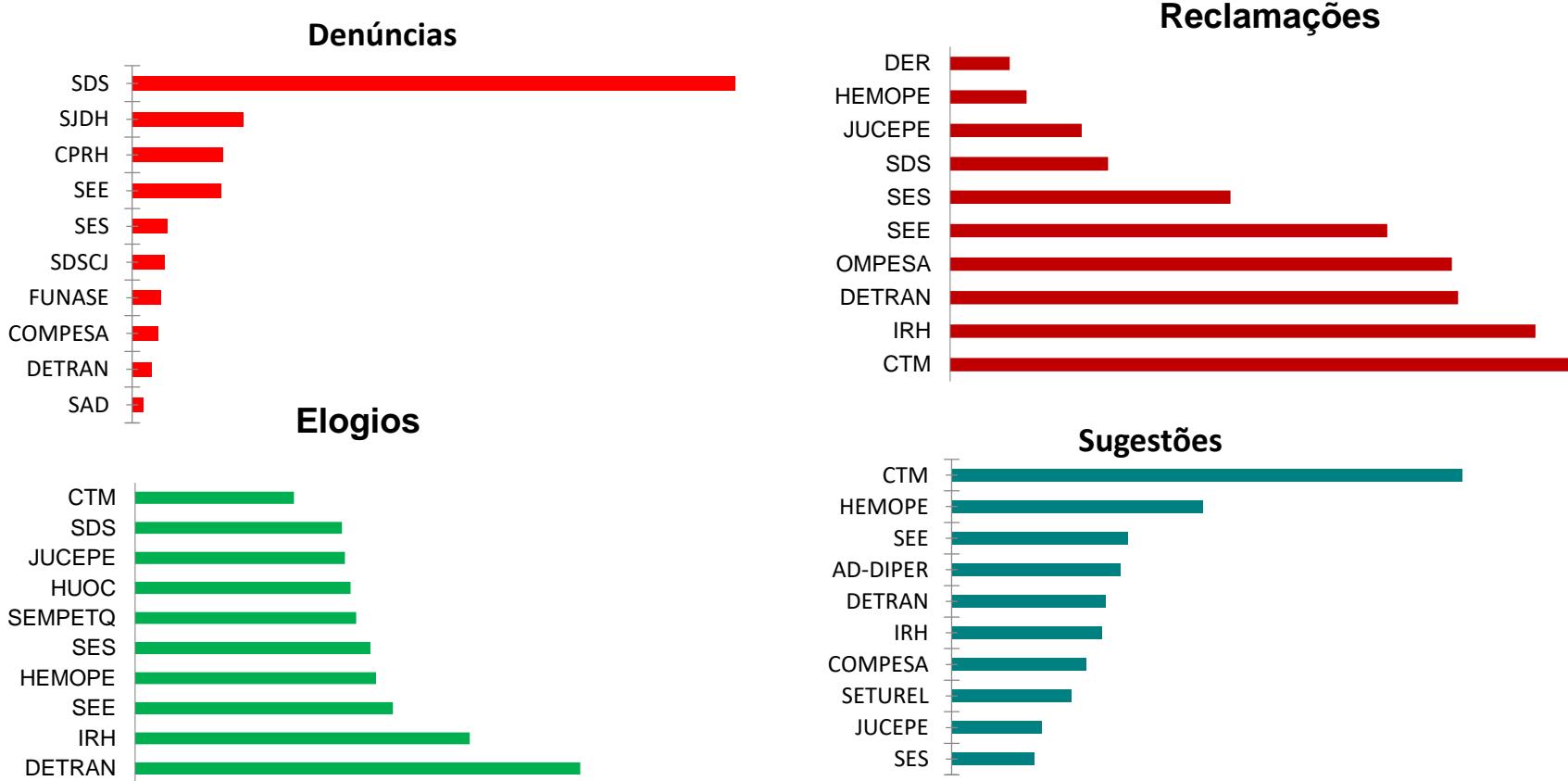
*** Ouvidorias que respondem ao usuário as manifestações com maior rapidez.

Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

Total de manifestações por natureza / tipo



Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza



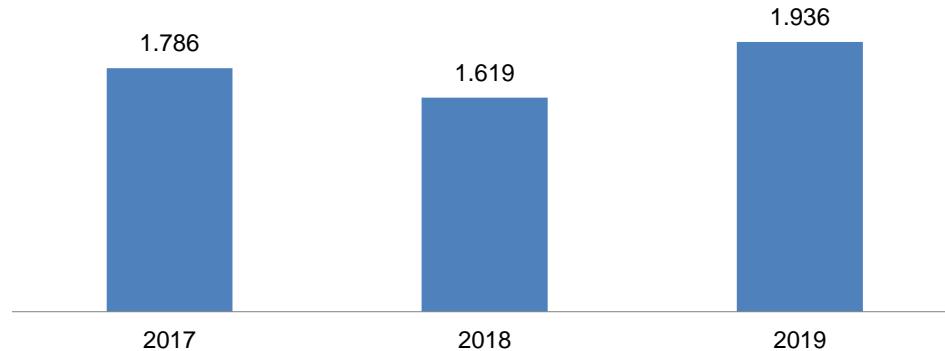
Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

Solicitações

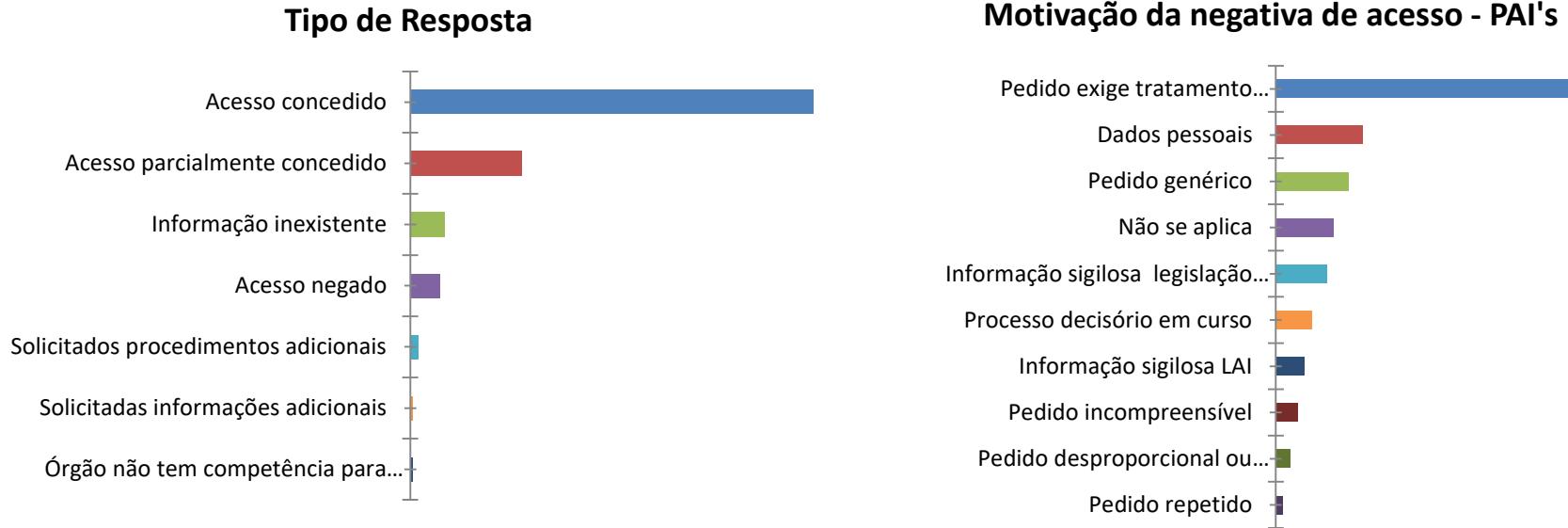


Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's

**Total de Pedidos de Acesso à Informação -
PAI's**



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



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

Conclusão

- Este Relatório apresentou o resultado das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação registrados na Ouvidoria-Geral do Estado, considerando os meses de janeiro a dezembro de 2019.
- Através dos dados extraídos, alguns pontos foram destacados:
 - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 87,46%;
 - ✓ Média mensal das manifestações: 8.873 por mês;
 - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação;
 - ✓ O acesso negado aos PAI's foi equivalente a 5%.

Conclusão

A atuação da Ouvidoria-Geral do Estado dentro do Estado é contínua e durante o 6º bimestre de 2019 ocorreram os seguintes eventos/cursos:

- Palestra “Gestão de Ouvidorias” - Local: Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação – SEDUH;
- Projeto “ Monitoramento das Ouvidorias in loco” - Local: Secretaria de Políticas de Prevenção a Violência e Drogas – SPVD
- Projeto “ Monitoramento das Ouvidorias in loco” - Local: Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação – SEDUH;
- Oficina “ Página da Lei de Acesso à Informação – LAI