

# Relatório da Ouvidoria-Geral do Estado

*Janeiro a Dezembro 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 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](http://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.

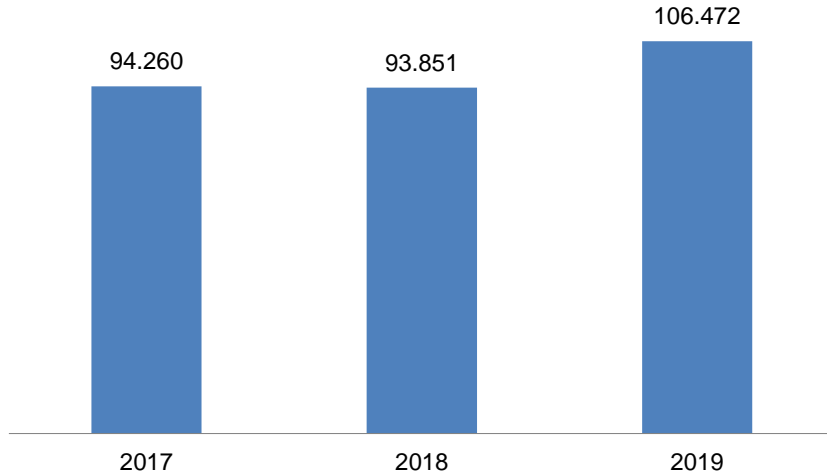
# Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

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

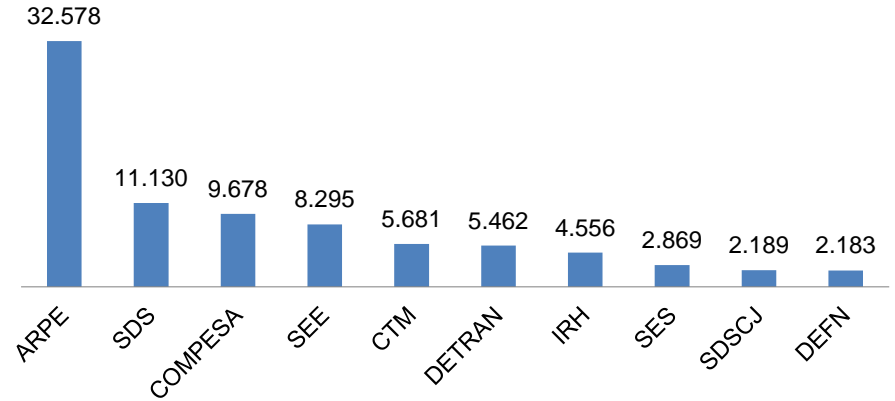
\*\* A UPE possui dupla natureza. É Central em relação ao CISAM, FOP, HUOC e PROCAPE; e Setorial em relação à SECTI.

# Visão Geral das Manifestações

## Total de Manifestação por Ano

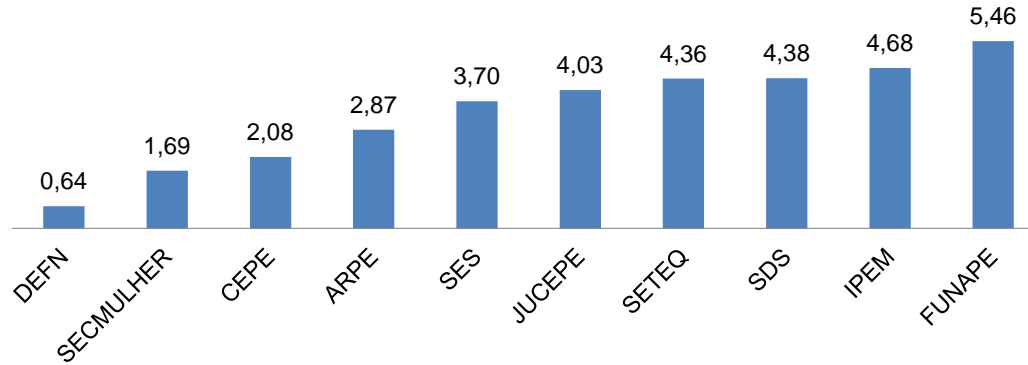


## Top 10 - Quantidade de manifestações em 2019



# Visão Geral das Manifestações

Tempo médio da resposta às manifestações em dias\*\*\*

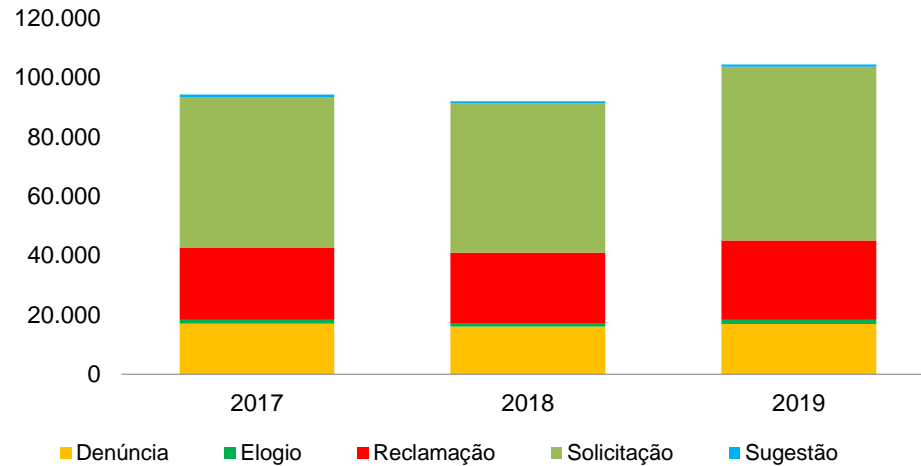


\*\*\* Ouvidorias que respondem ao usuário as manifestações com maior rapidez.



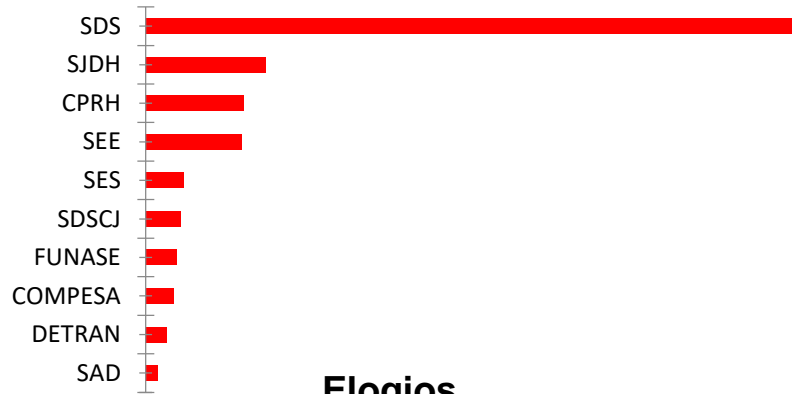
# Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

## Total de manifestações por natureza / tipo

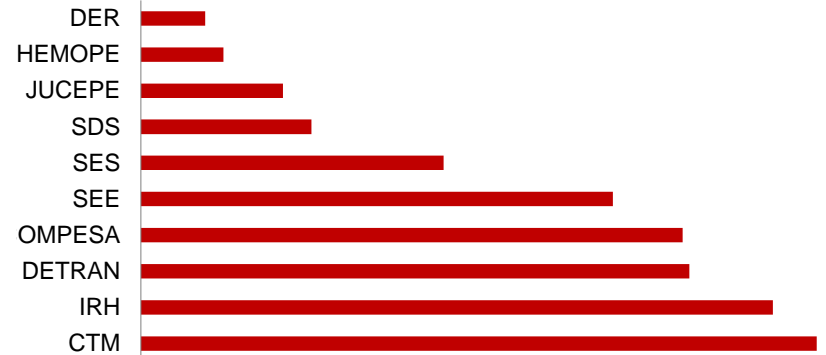


# Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

## Denúncias



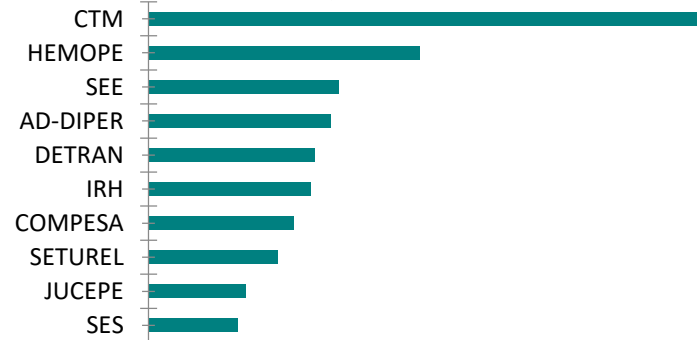
## Reclamações



## Elogios



## Sugestões



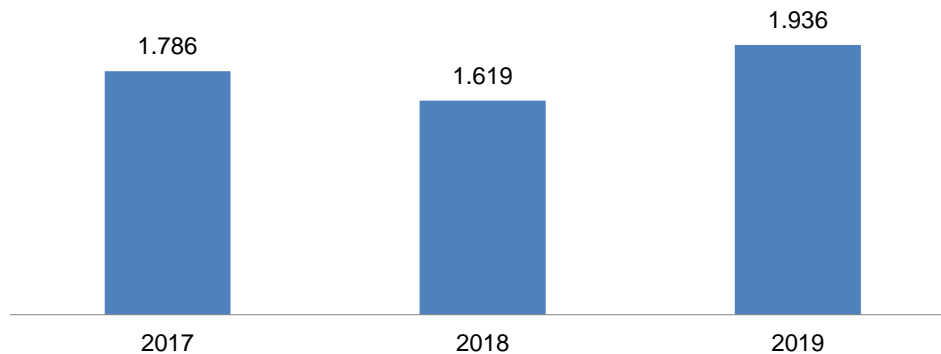
# Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

## Solicitações



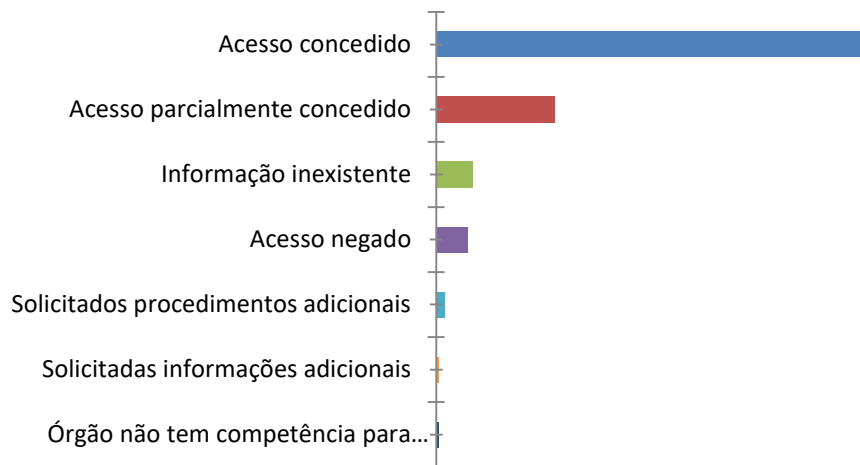
# Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's

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



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

## 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 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