

Relatório da Ouvidoria-Geral do Estado

Janeiro a Abril 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 abril 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

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

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

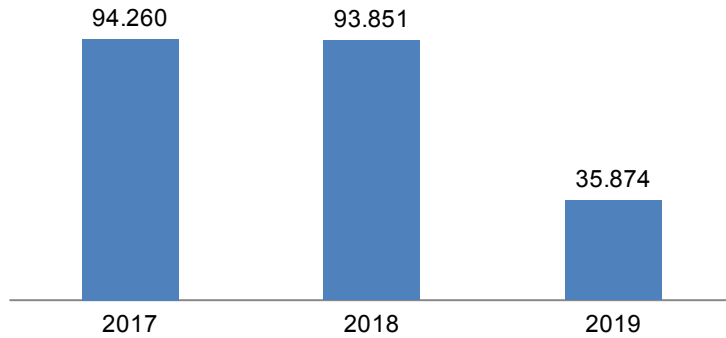
Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

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

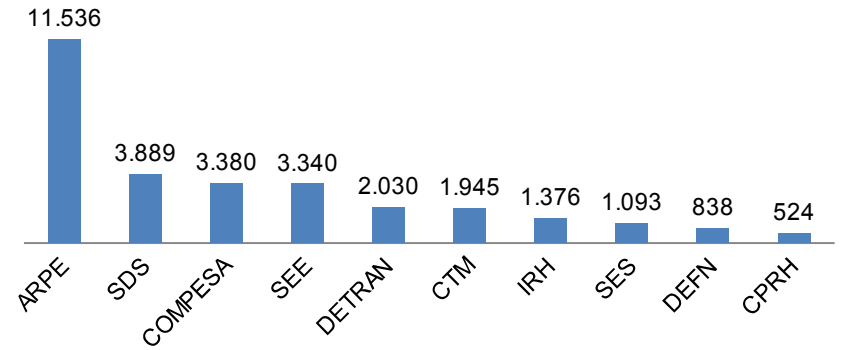
* A UPE possui dupla natureza. É Central em relação ao CISAM, FOP, HUOC e PROCAPE; e Setorial em relação à SECTI.

Visão Geral das Manifestações

Total de manifestações por ano

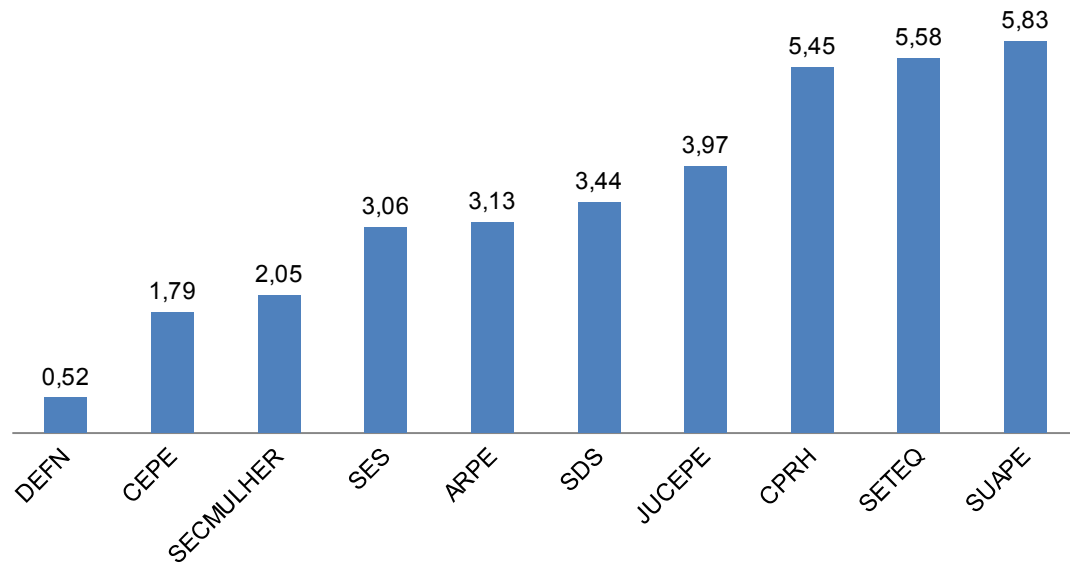


Top 10 - Quantidade de manifestações em 2019



Visão Geral das Manifestações

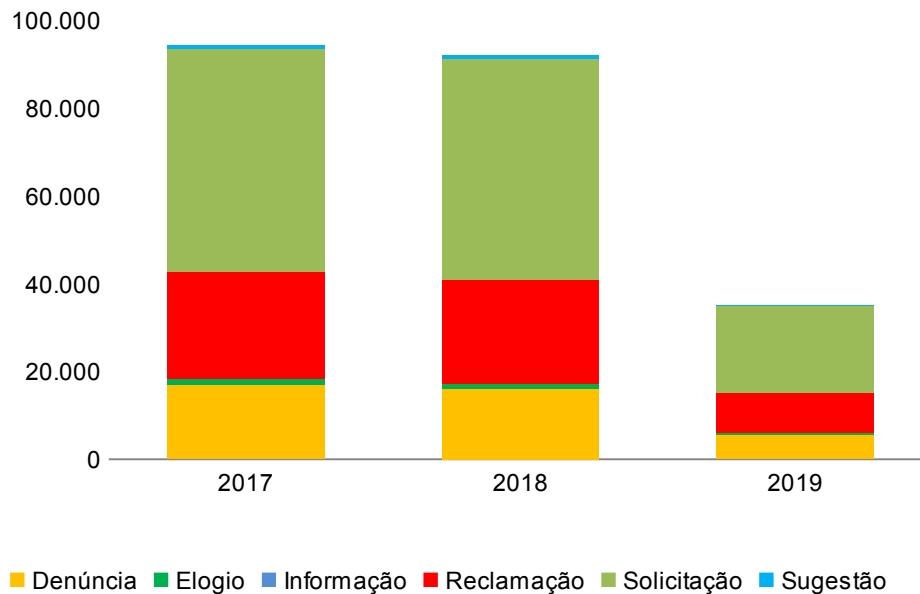
Tempo médio da respostas às manifestações em dias*



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

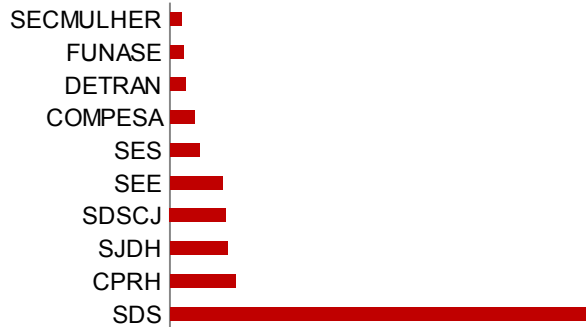
Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

Total de manifestações por tipo / natureza

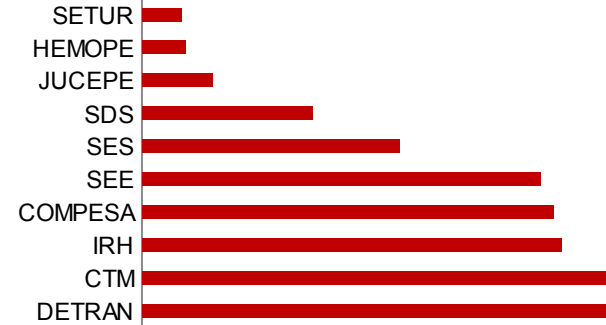


Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

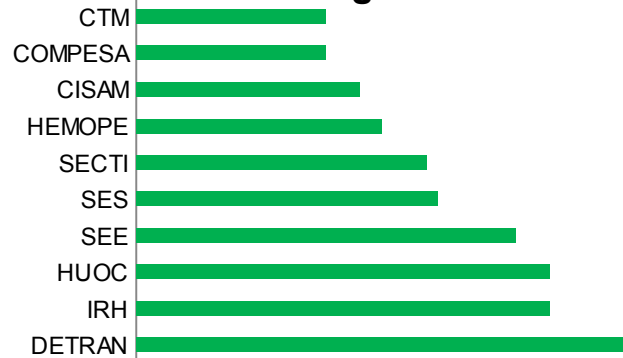
Denúncias



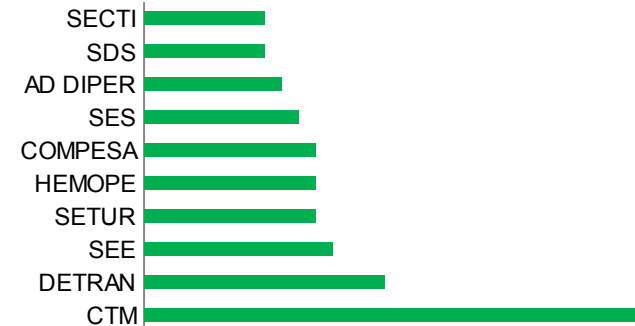
Reclamações



Elogios

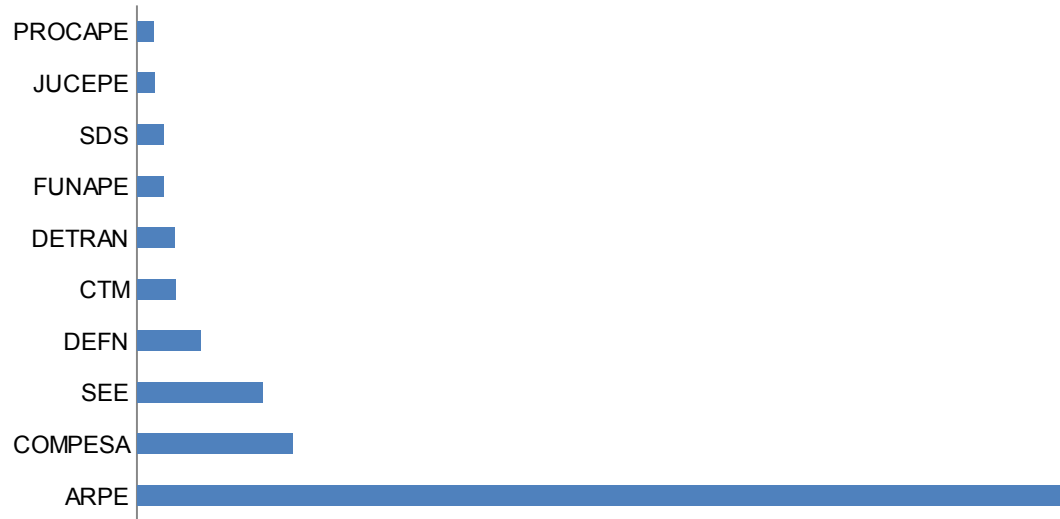


Sugestões



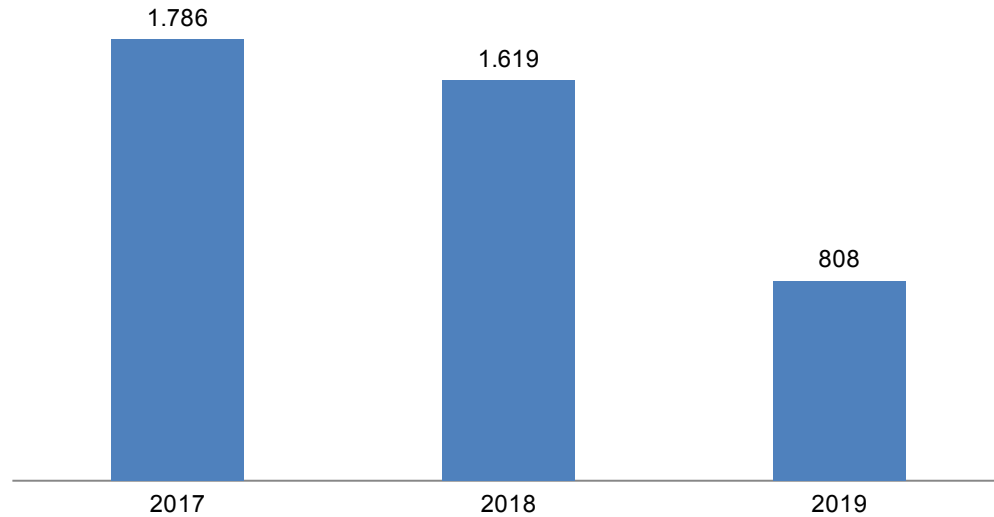
Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

Solicitações



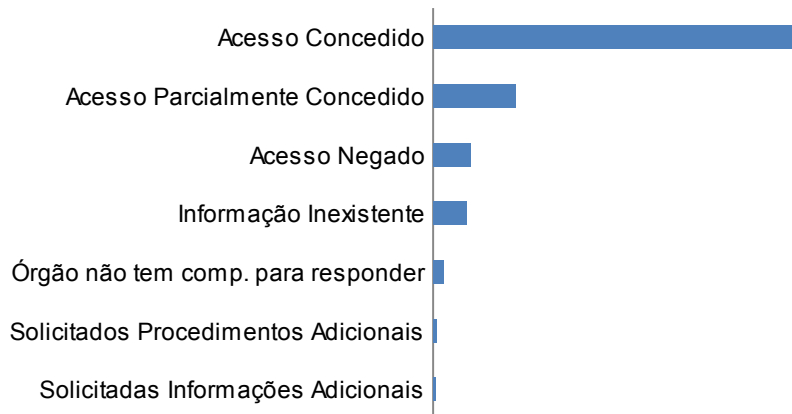
Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's

Total por ano – PAI's



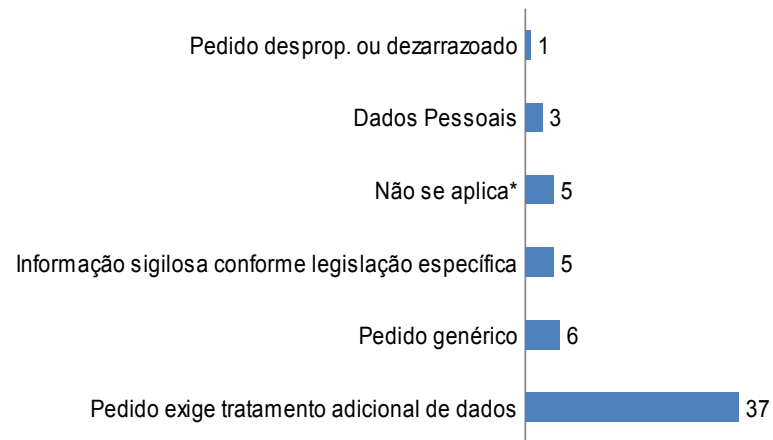
Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's

Tipo de Resposta



* Na data da extração dos dados existia 01 pedido pendente de resposta, totalizando 0,1% do total.

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 abril de 2019.
- Através dos dados extraídos, alguns pontos foram destacados:
 - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 87,20%
 - ✓ Média mensal das manifestações: 8.900 por mês
 - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação
 - ✓ O acesso negado aos PAI's foi equivalente a 7% do total.

A atuação da Ouvidoria-Geral do Estado dentro do Estado é contínua e durante o 2º bimestre ocorreu a 1ª Reunião de Monitoramento da Rede de Ouvidorias, realizada dia 14/03/2019, para alinhamento técnico da Rede de Ouvidorias de Pernambuco.