

# Relatório da Ouvidoria-Geral do Estado

Janeiro a Junho 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 junho 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 – 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.

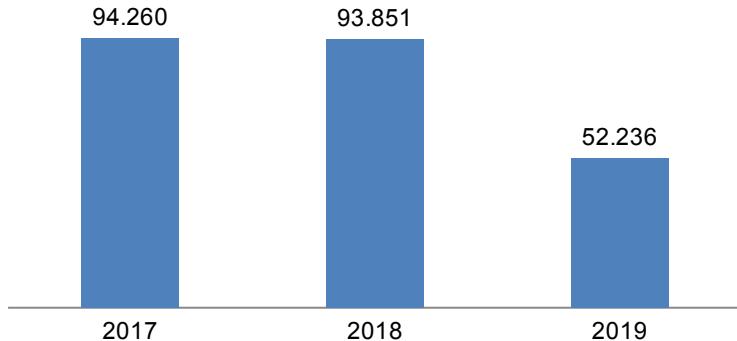
# Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

| 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 – PROCAPAE                 |

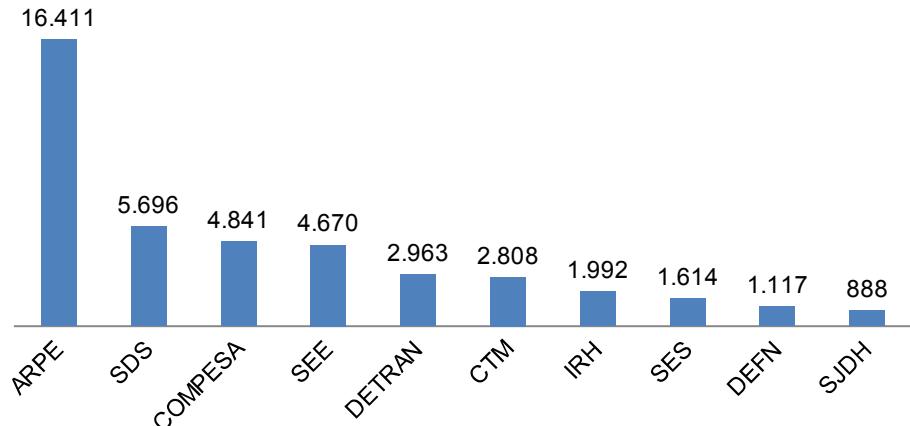
\* A UPE possui dupla natureza. É Central em relação ao CISAM, FOP, HUOC e PROCAPAE; e Setorial em relação à SECTI.

# Visão Geral das Manifestações

## Total de manifestações por ano

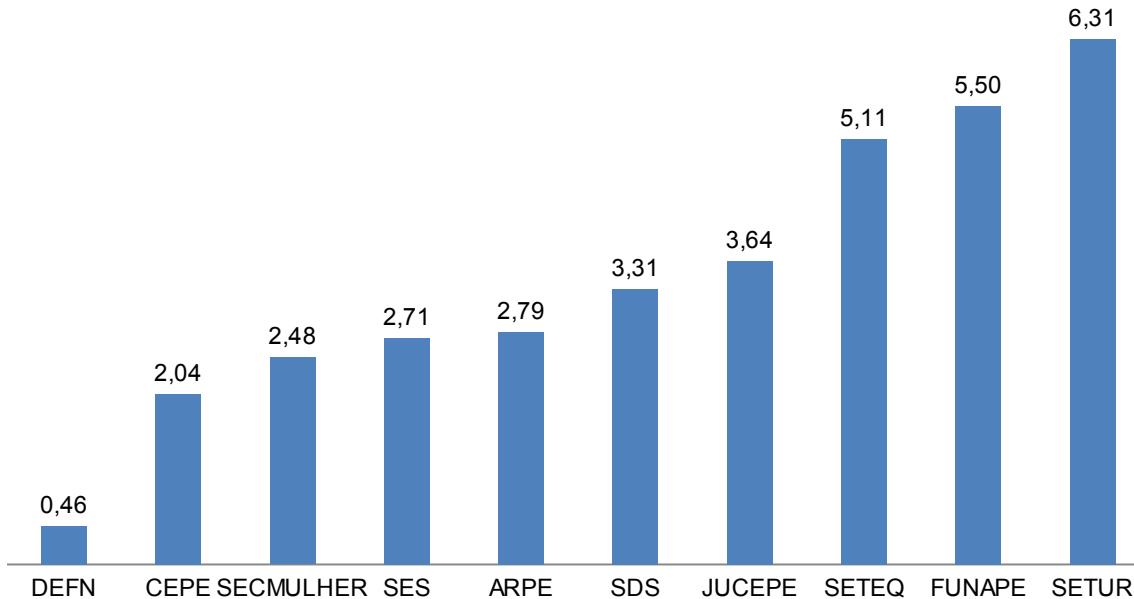


## Top 10 - Quantidade de manifestações em 2019



# Visão Geral das Manifestações

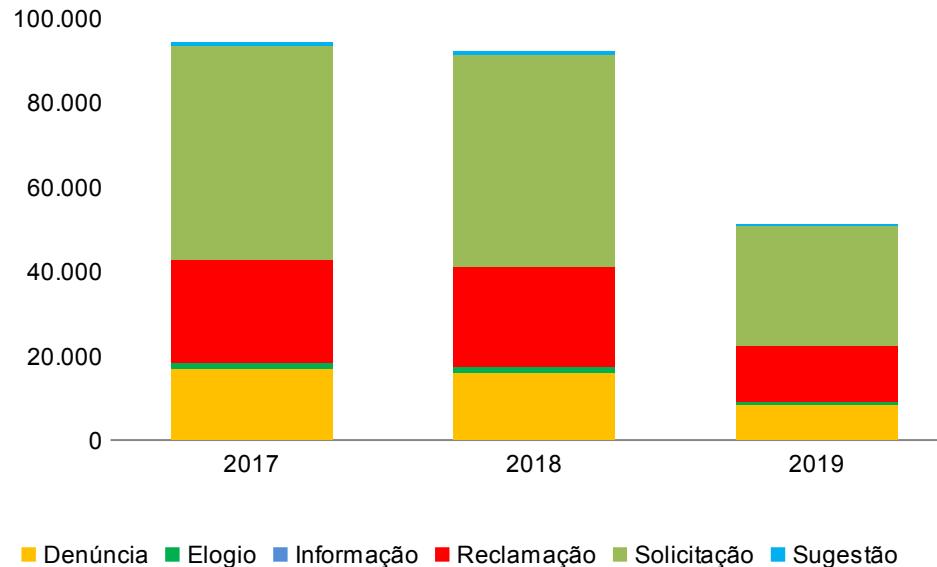
## Tempo médio da respostas às manifestações em dias\*



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

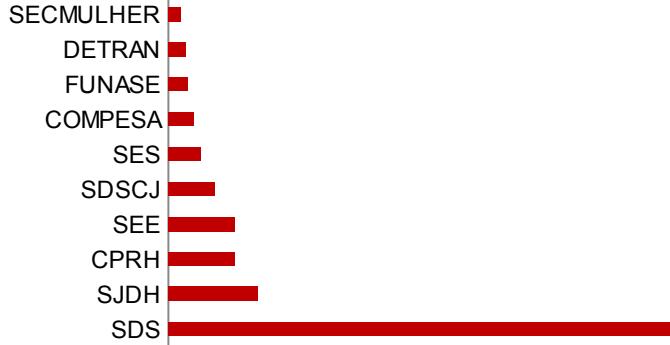
# Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

## Total de manifestações por tipo / natureza

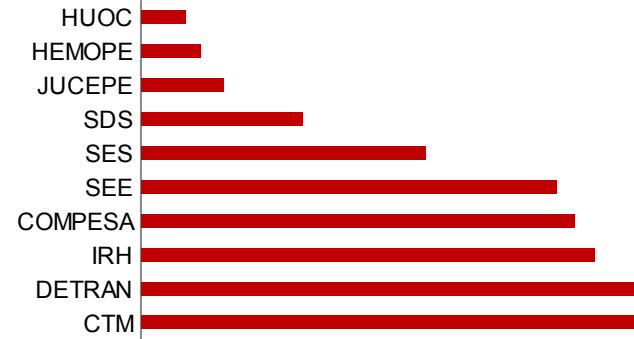


# Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

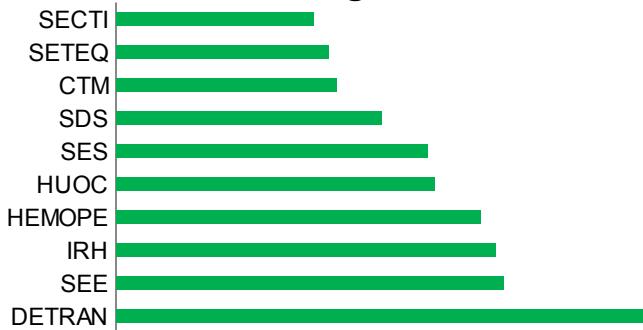
## Denúncias



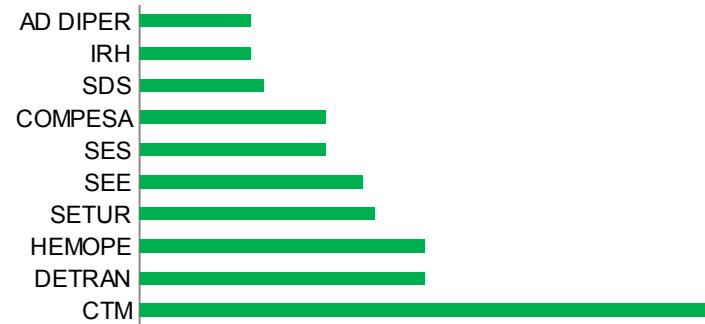
## Reclamações



## Elogios



## Sugestões



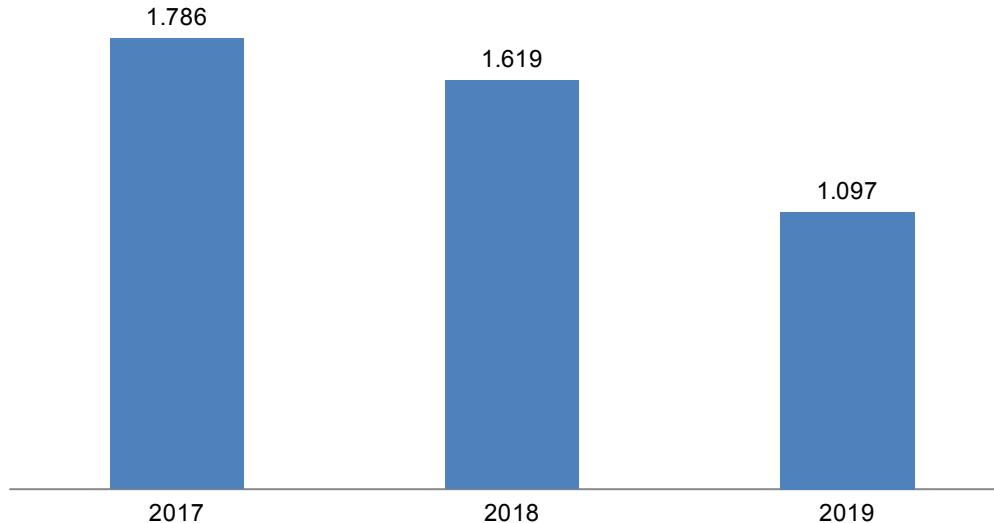
# Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

## Solicitações



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

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

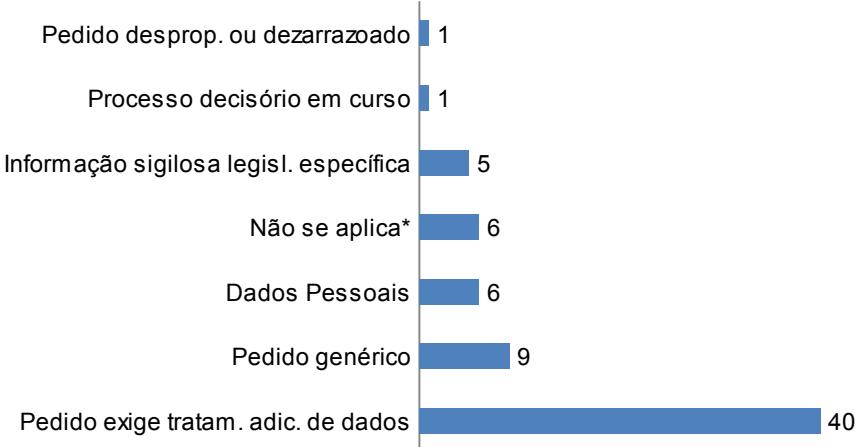


# Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's

## Tipo de Resposta



## Motivação da negativa de acesso - PAI's



\* Na data da extração dos dados existiam 11 pedidos pendentes de resposta, totalizando 1% do total.

\* 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 junho de 2019.
- Através dos dados extraídos, alguns pontos foram destacados:
  - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 86,83%
  - ✓ Média mensal das manifestações: 8.700 por mês
  - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação
  - ✓ O acesso negado aos PAI's foi equivalente a 6% do total.

## Conclusão

- A atuação da Ouvidoria-Geral do Estado dentro do Estado é contínua e durante o bimestre :
  - ✓ 16/05/2019: Reunião Ouvidorias Especiais 1 – Local: SCGE/PE;
  - ✓ 20/05/2019: Oficina “Análise da Qualidade da Resposta ao Cidadão” – Local: Jaboatão dos Guararapes/PE;
  - ✓ 22/05/2019: Oficina sobre a Lei de Acesso à Informação – Local: SDS (Auditório);
  - ✓ 23/05/2019: Reunião Ouvidorias Especiais 2 – Local: SCGE/PE;
  - ✓ 03/06/2019: Capacitação para Novos Ouvidores – Local: SCGE/PE;
  - ✓ 04 e 05/06/2019: Oficina sobre a Lei de Acesso à Informação para Autoridades designadas da LAI – Local: SCGE/PE;

## Conclusão

- ✓ 22/05/2019: Projeto “Controladoria em Ação” – Local: EREM Professor Alfredo Freyre/PE;
- ✓ 04/06/2019: Projeto “Controladoria em Ação” – Local: EREM Professor Trajano de Mendonça/PE;
- ✓ 11/06/2019: Projeto “Controladoria em Ação” – Local: ETE Aderico Alves Goiana/PE;
- ✓ 26/06/2019: 2ª Reunião de Monitoramento da Rede de Ouvidorias – Local: SCGE/PE.