



Relatório da Ouvidoria-Geral do Estado

**Janeiro e
Fevereiro 2020**
Diretoria da Ouvidoria-Geral
do Estado



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

Introdução

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) tem por finalidade coordenar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual através de sistema informatizado, reuniões periódicas, atendimentos por e-mail e telefones, análise da qualidade das respostas, além do recebimento das manifestações, o que possibilita analisar e monitorar o desempenho dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, com vistas a 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 e fevereiro de 2020.
- 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 endereços eletrônicos das Ouvidorias/Órgãos e no site institucional* da Ouvidoria-Geral do Estado.
- O usuário também poderá obter informações por meio de Pedidos de Acesso à Informação. O formulário também encontra-se disponível nos endereços eletrônicos das Ouvidorias/Órgãos e no site institucional* da Ouvidoria-Geral do Estado.

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



Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

Ouvidoria Geral - 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

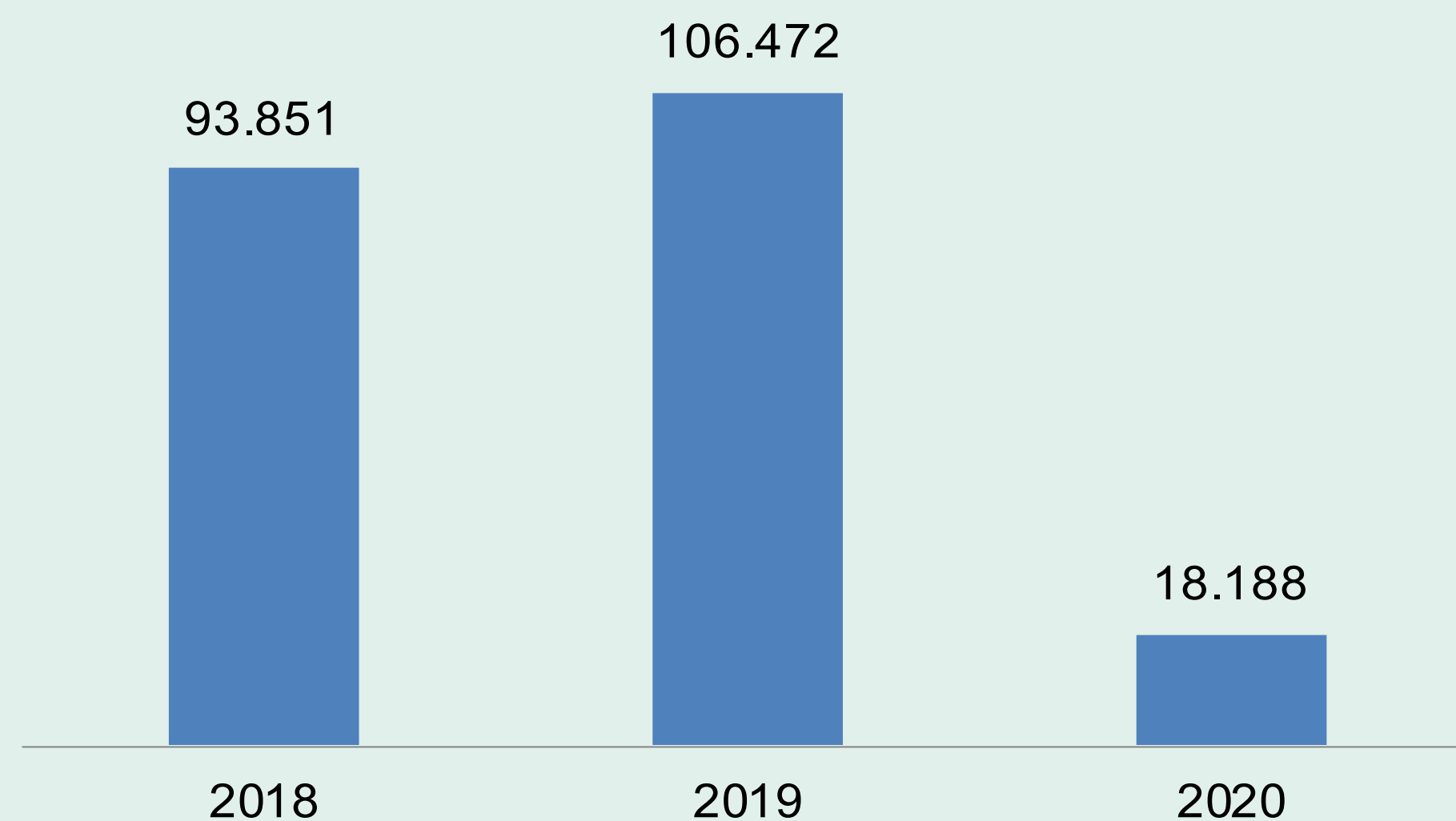
Ouvidorias Centrais	Ouvidorias Setoriais
SEINFRA	APAC – COMPESA – DER – EPTI
SEMAS	CPRH – DEFN
SEPLAG	CONDEPE/FIDEM
SES	HAM – HBL – HCP – HGV – HOF – HPJP – HR – HRA
SETEQ	AGEFEPE – JUCEPE
UPE**	CISAM – FOP – HUOC – PROCAPE

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

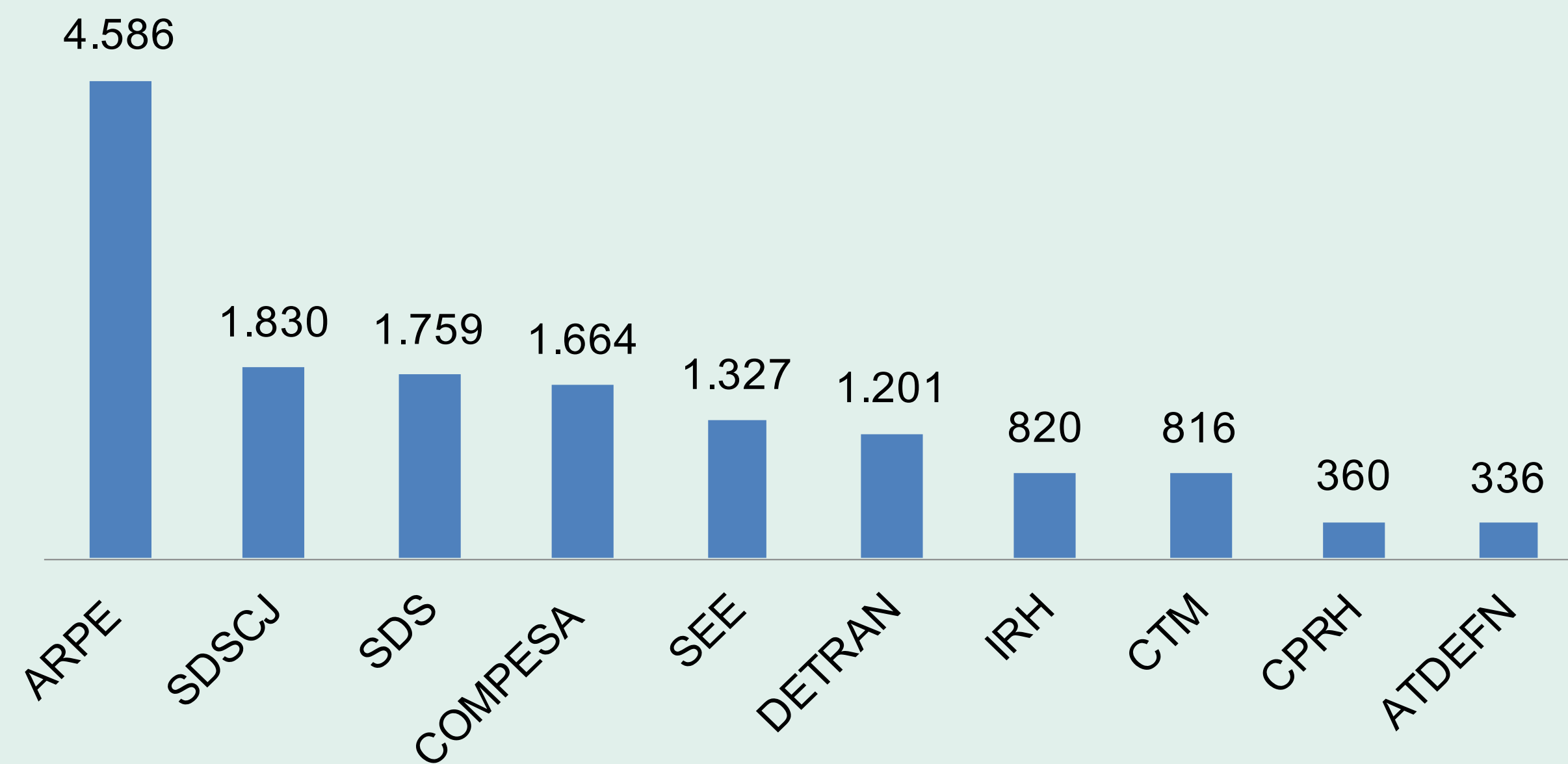


Visão geral das manifestações

Total de manifestações por ano

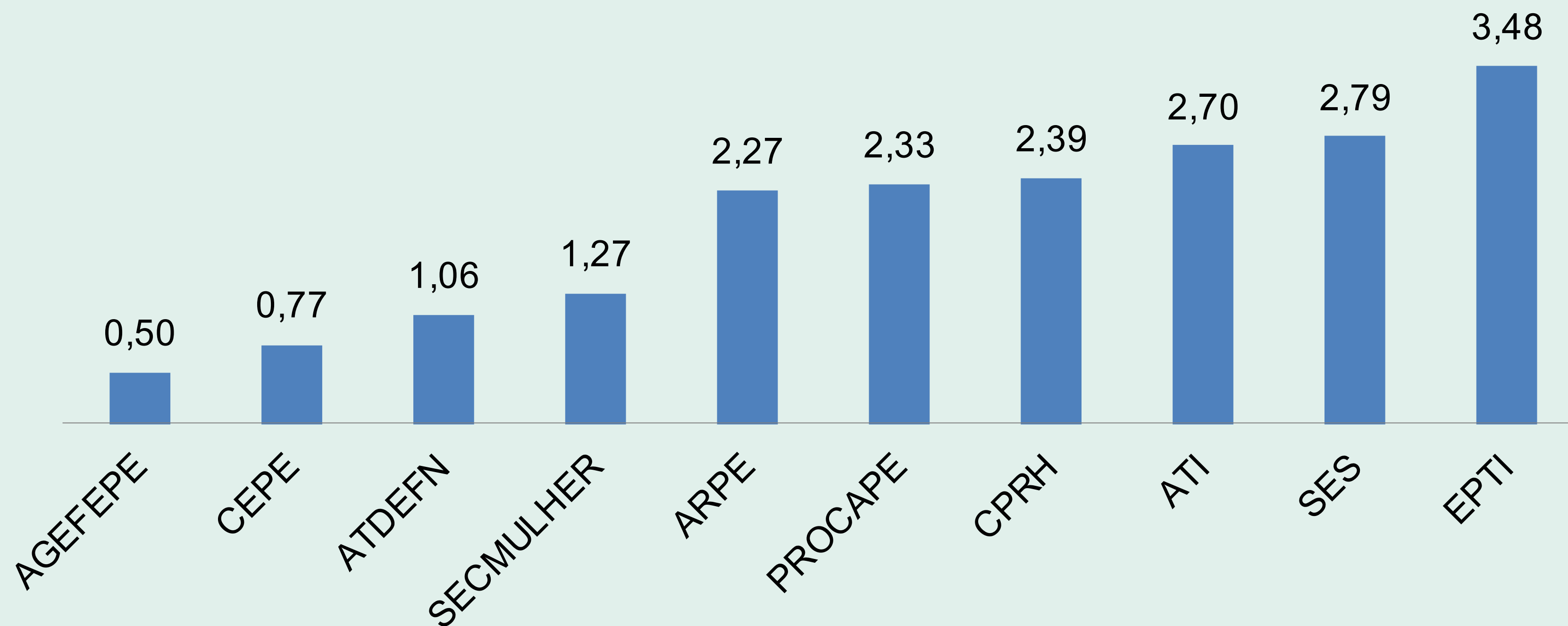


Top 10 - Quantidade de manifestações em 2020



Visão geral das manifestações

Tempo médio da resposta às manifestações em dias***

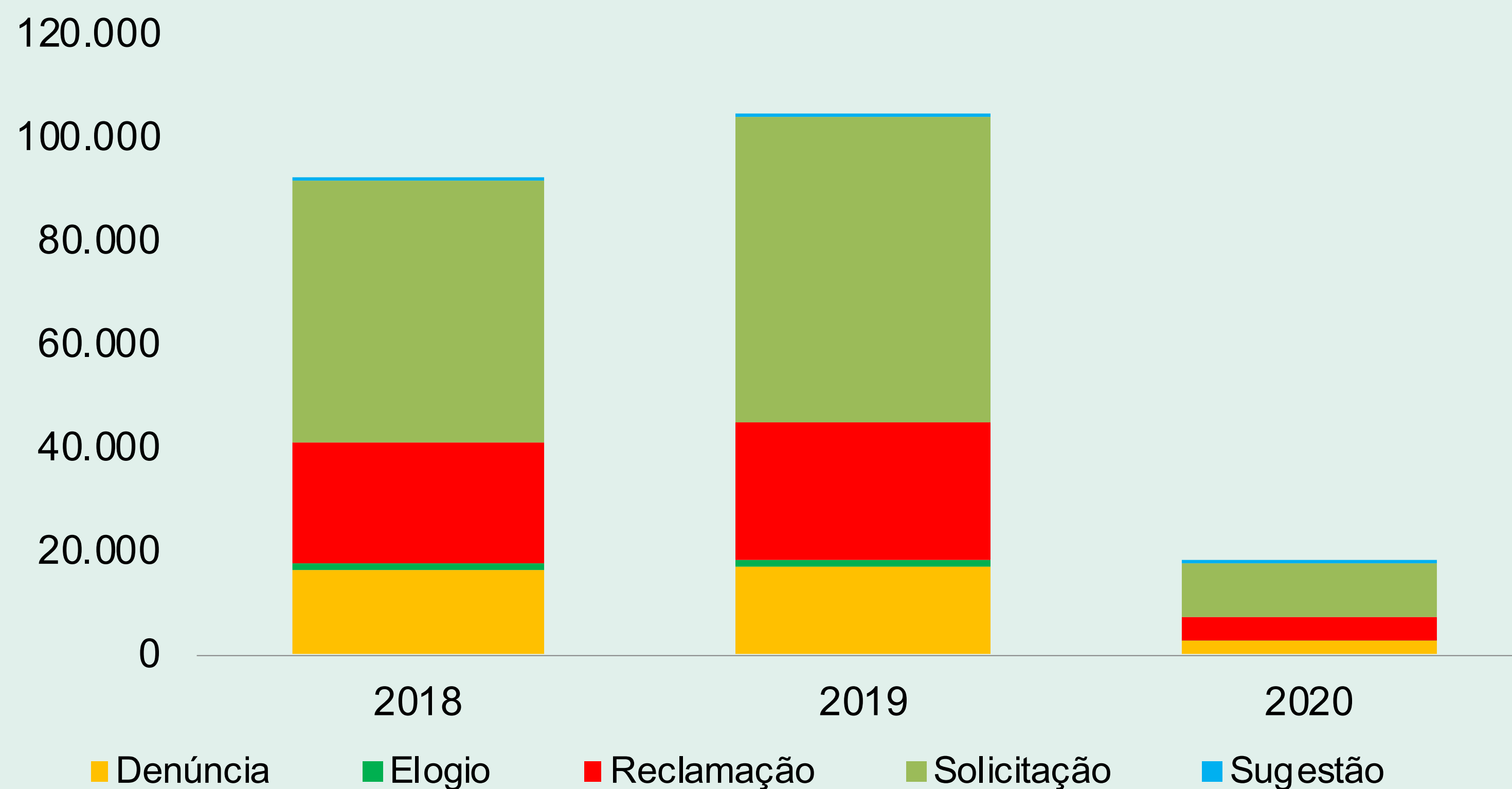


*** Ouvidorias que respondem ao usuário as manifestações com maior rapidez



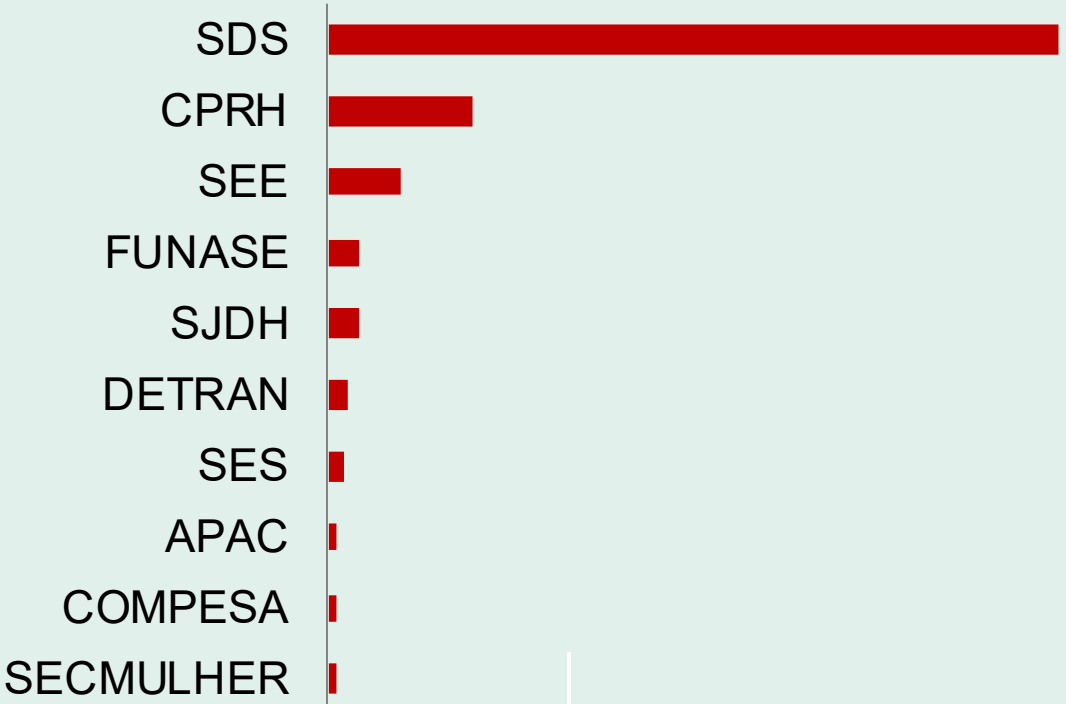
Visão geral das manifestações por tipo/natureza

Total de manifestações por natureza/tipo

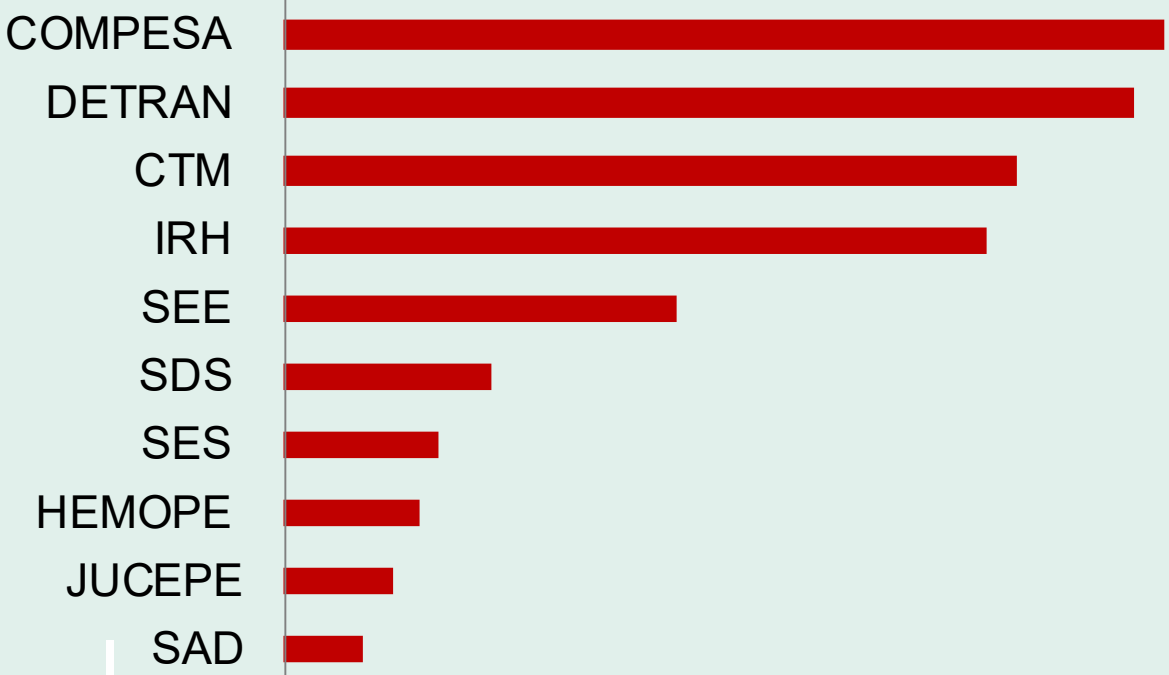


Visão geral das manifestações por tipo/natureza

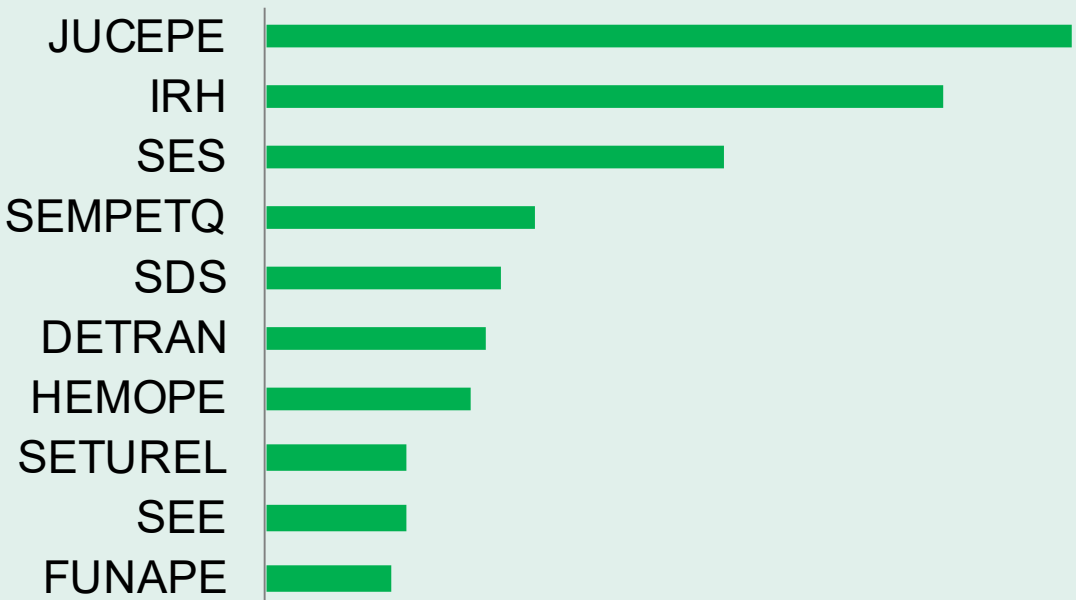
Denúncias



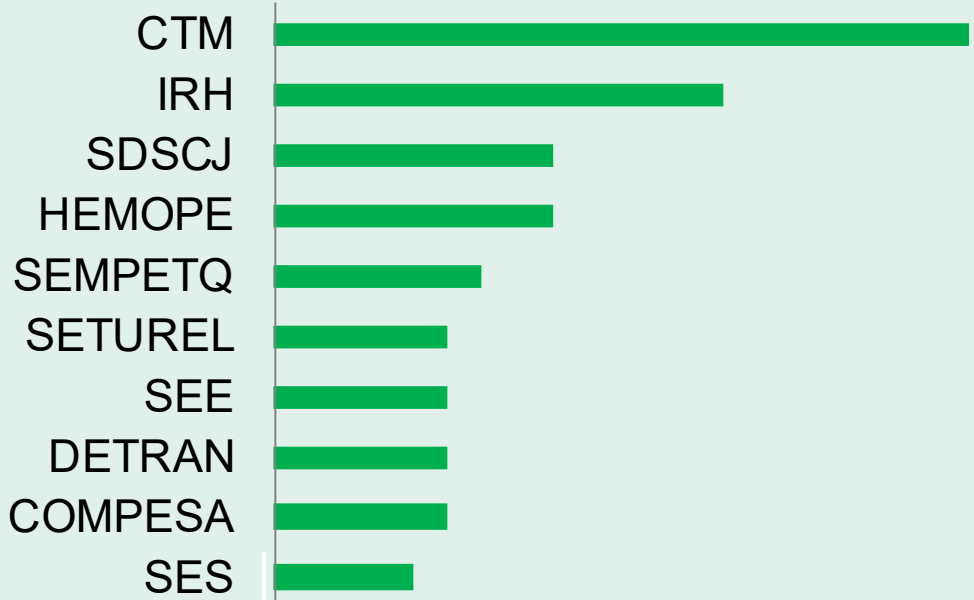
Reclamações



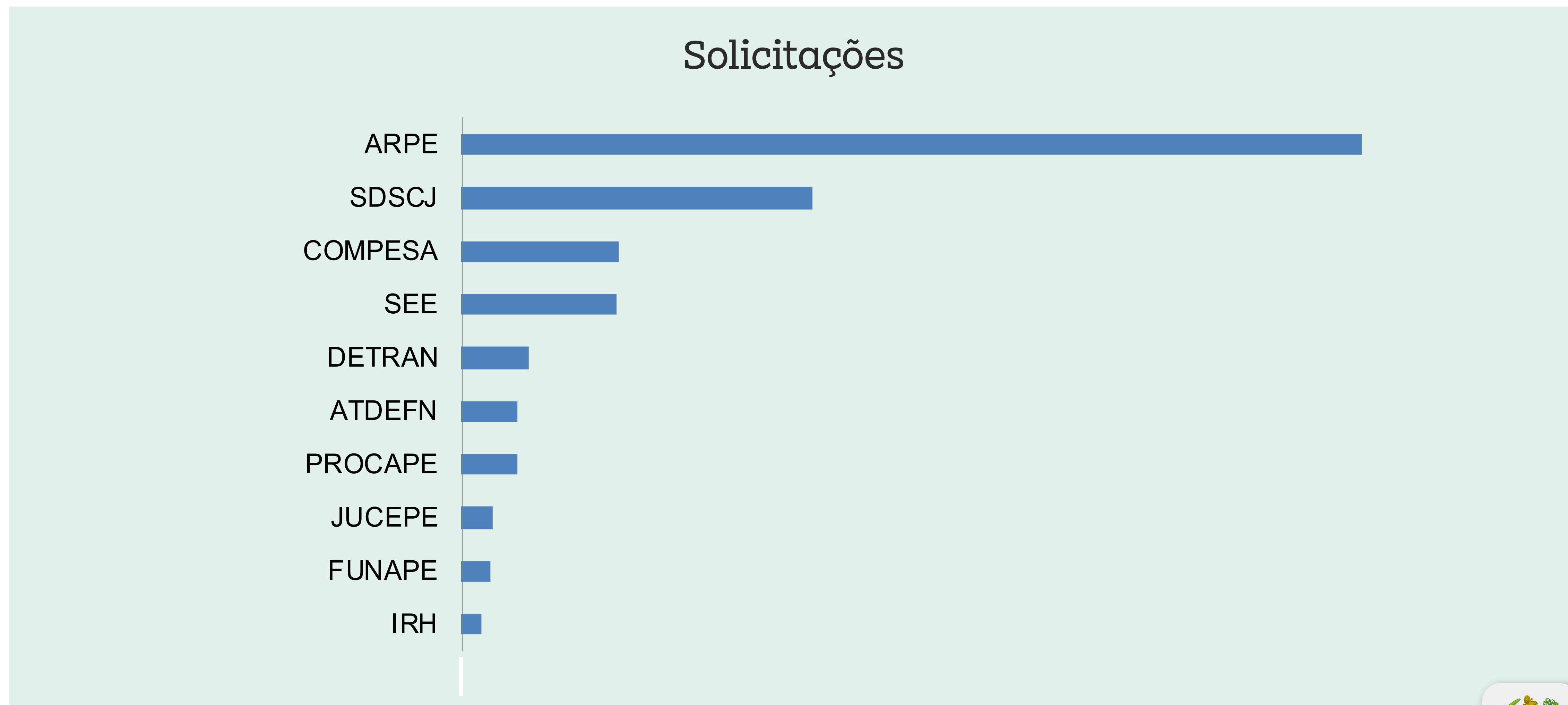
Elogios



Sugestões

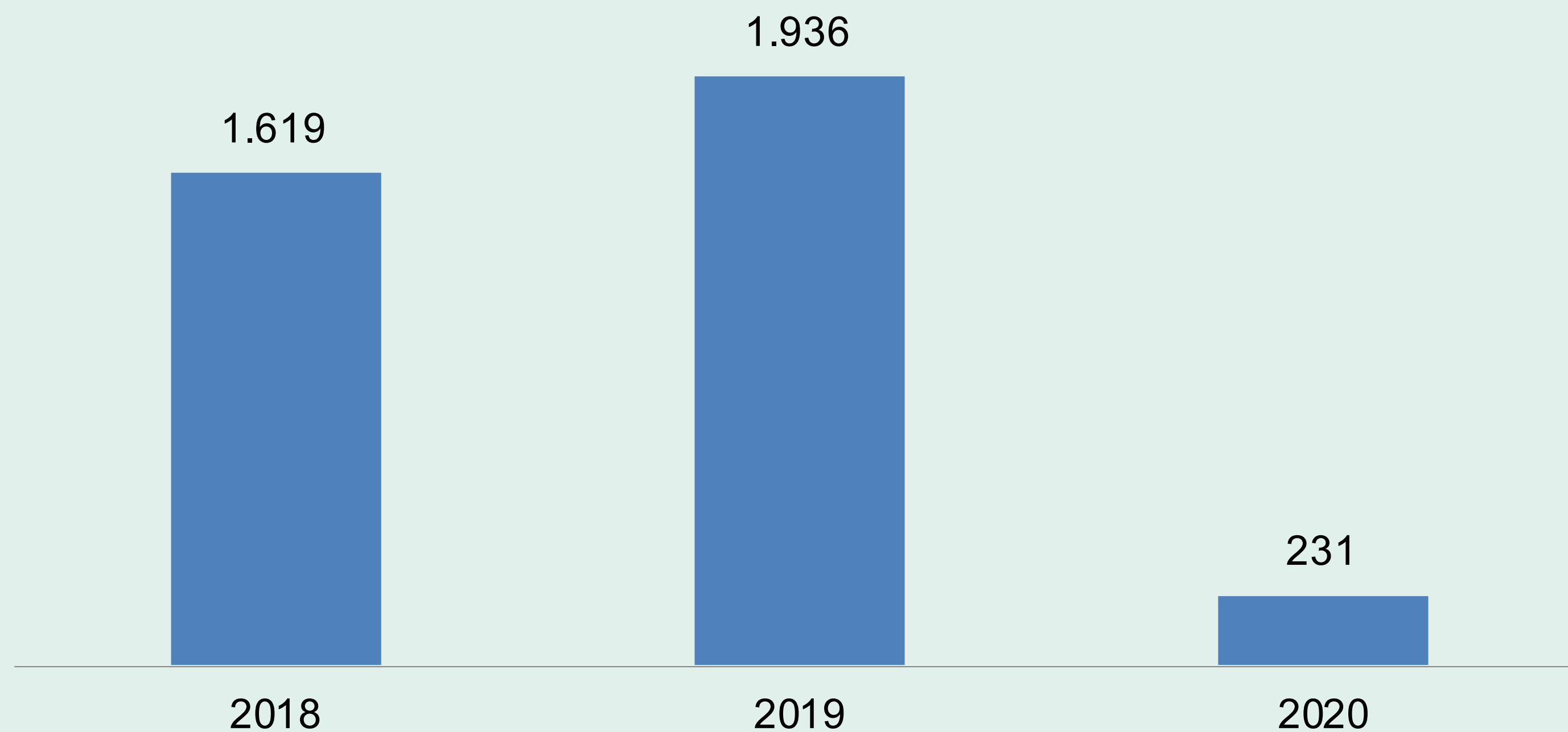


Visão geral das manifestações por tipo/natureza



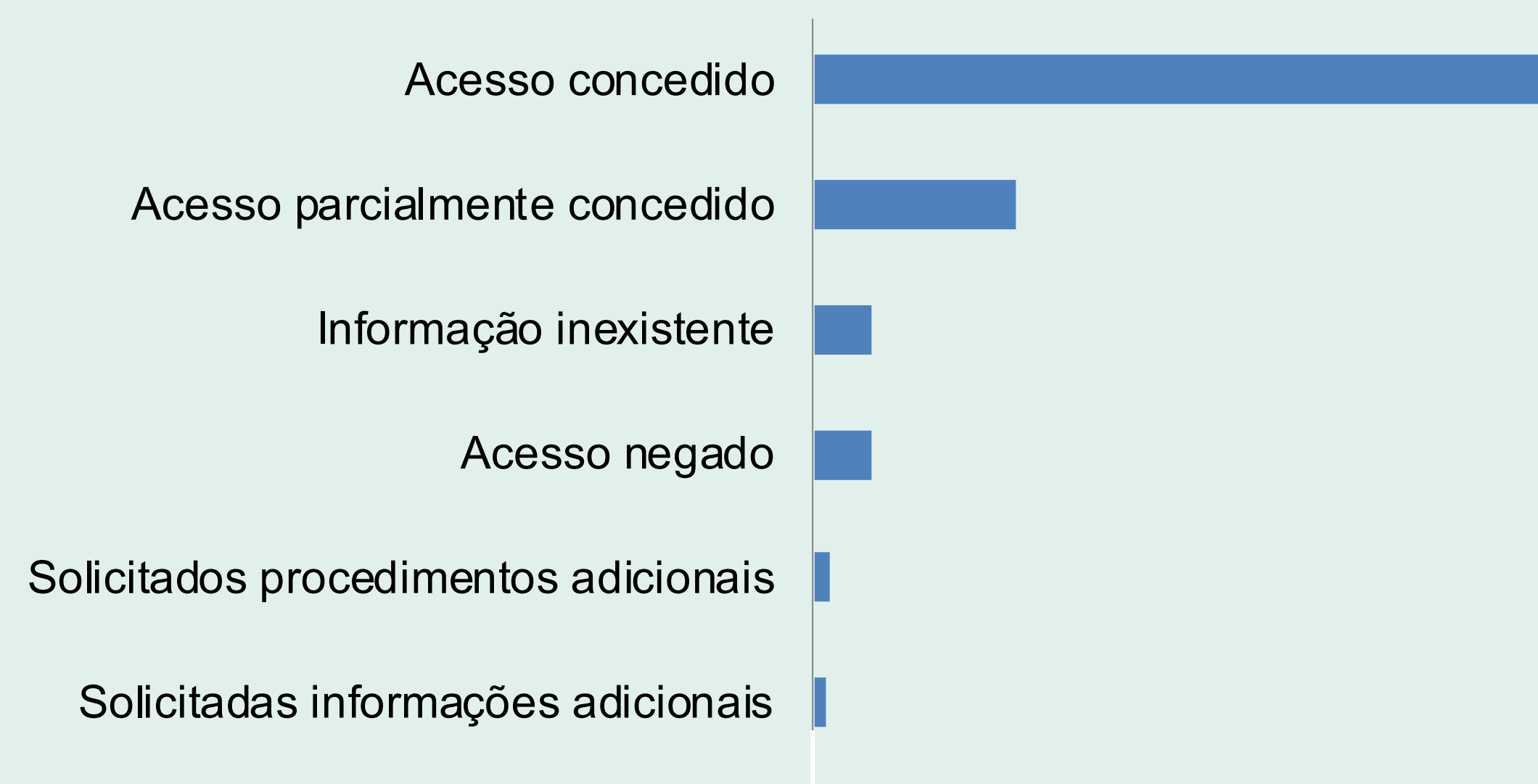
Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's

Total de Pedidos de Acesso à Informação - PAI's

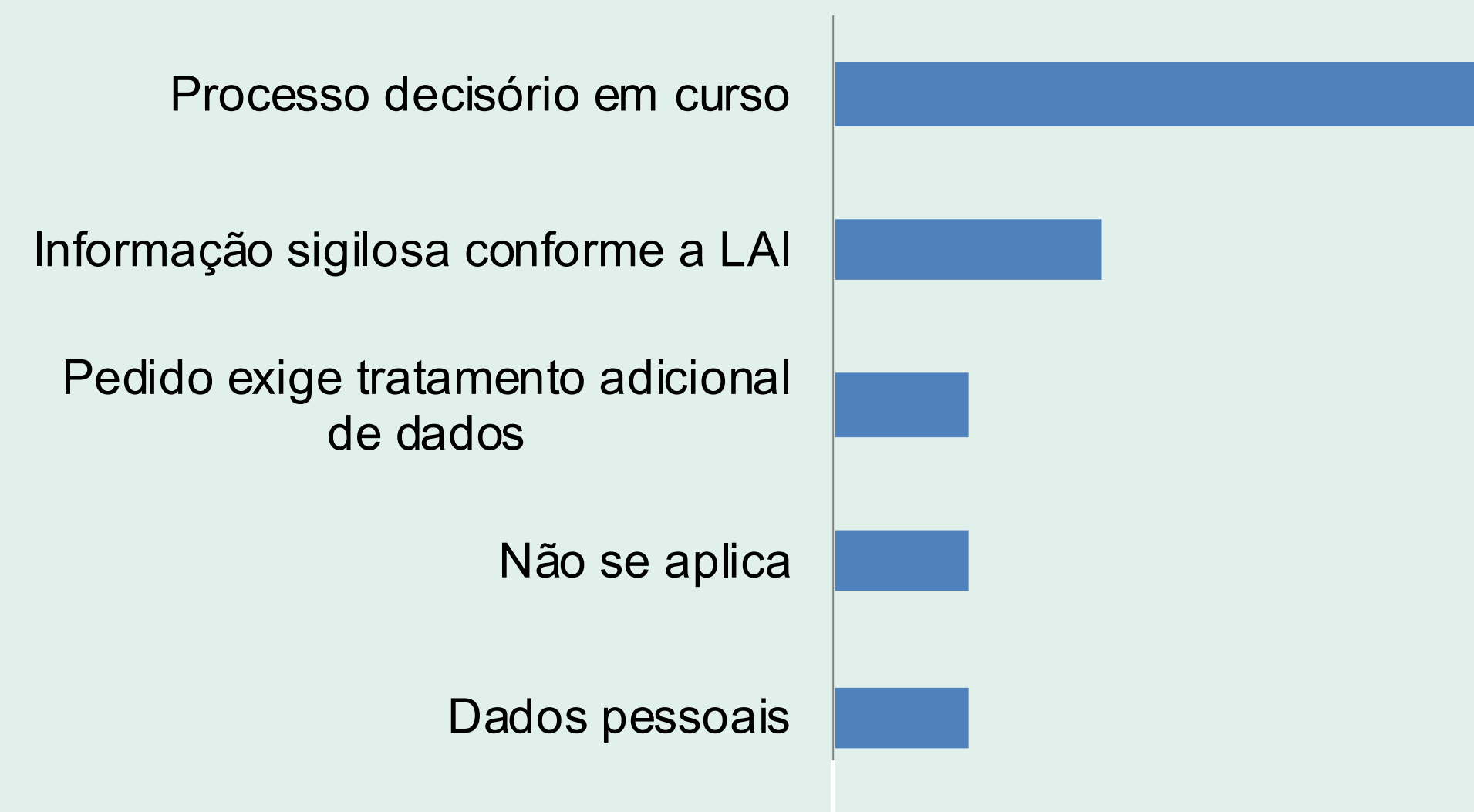


Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's

Tipo de resposta



Motivação da negativa de acesso



Conclusão

Com a apuração dos dados no **1º bimestre de 2020**, algumas análises podem ser realizadas:

1. Com relação às manifestações:

- Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 84,3%;
- Média mensal das manifestações: 9.094 por mês;
- Tipo/natureza de manifestação mais demandada: Solicitação, mantendo-se o resultado do período do ano anterior;
- Em relação ao bimestre do ano anterior, houve crescimento de 3% no número de manifestações;
- Em relação às Denúncias, houve redução de 12% quando comparado com o 1º bimestre de 2019;
- Houve redução de 39% da média do tempo de resposta às manifestações pelas 10 Ouvidorias mais bem avaliadas em relação a igual período do ano anterior.



Conclusão

2. Com relação aos Pedidos de Acesso no 1º bimestre de 2020:

- Houve redução de 45% do quantitativo de Pedidos de Acesso em relação ao mesmo período do ano anterior;
- O acesso negado foi equivalente a 5% das respostas aos pedidos de acesso;
- No caso dos motivos da negativa de acesso, apurou-se apenas 01 caso de exigência de tratamento adicional dos dados solicitados, diferentemente do mesmo período de 2019 com 36 casos, revelando melhoria na formulação dos pedidos de acesso e/ou na prestação de informações pelas Ouvidorias.

