



# 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](http://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

SEINFRA

SEMAS

SEPLAG

SES

SETEQ

UPE\*\*

## Ouvidorias Setoriais

APAC – COMPESA – DER – EPTI

CPRH – DEFN

CONDEPE/FIDEM

HAM – HBL – HCP – HGV –  
HOF – HPJP – HR – HRA

AGEFEPE – JUCEPE

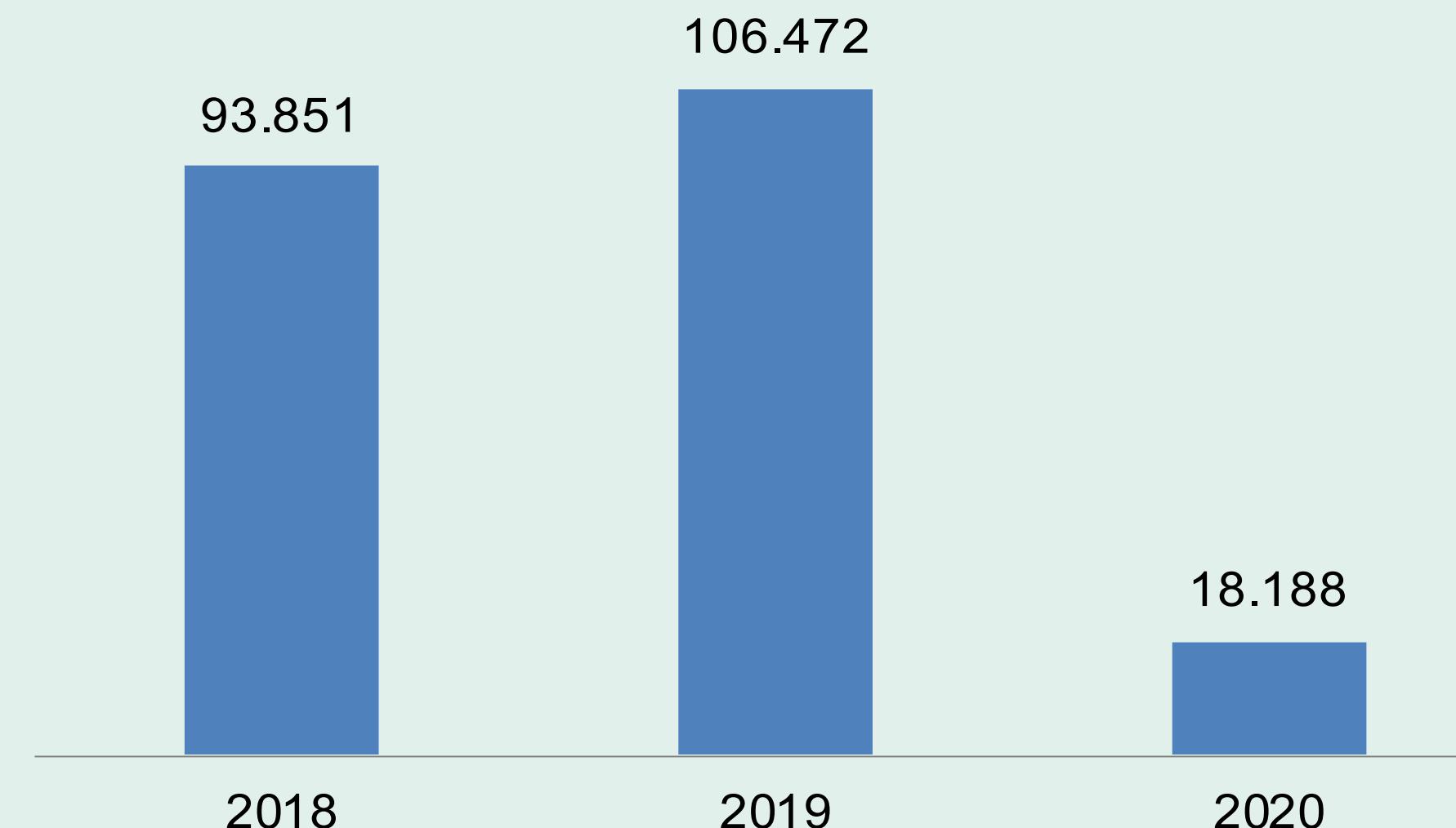
CISAM – FOP – HUOC –  
PROCAPE

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

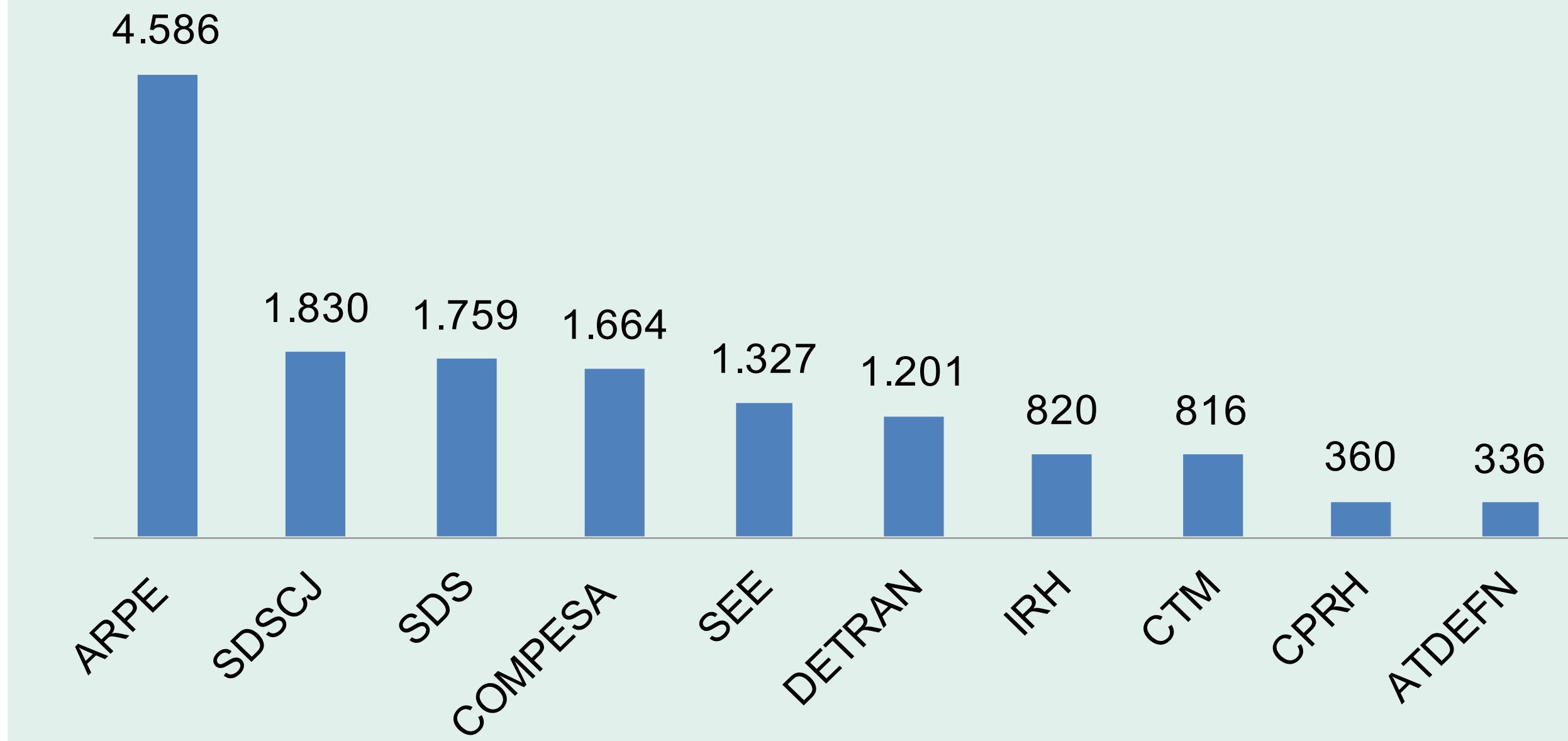


# Visão geral das manifestações

Total de manifestações por ano

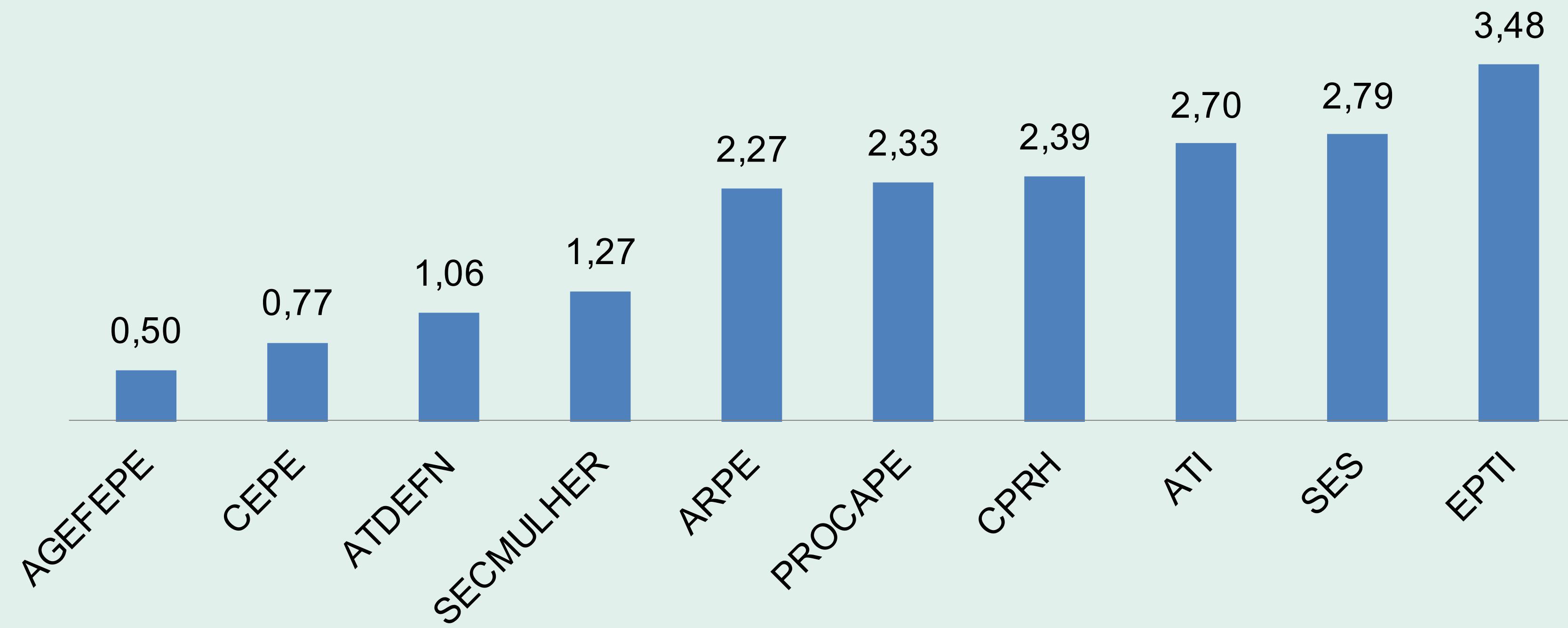


Top 10 - Quantidade de manifestações em 2020



# Visão geral das manifestações

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

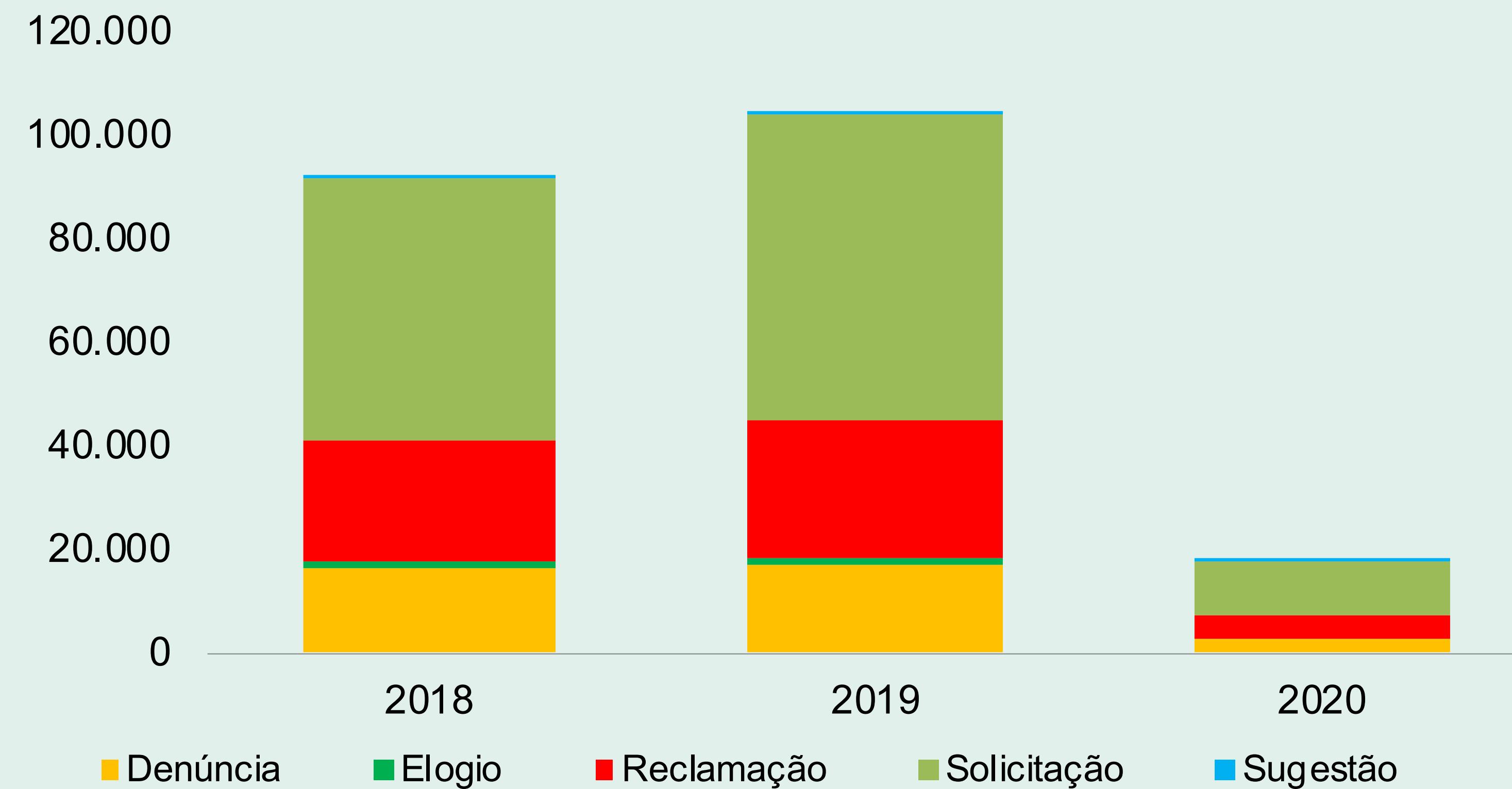


\*\*\* Ouvidorias que respondem ao usuário as manifestações com maior rapidez



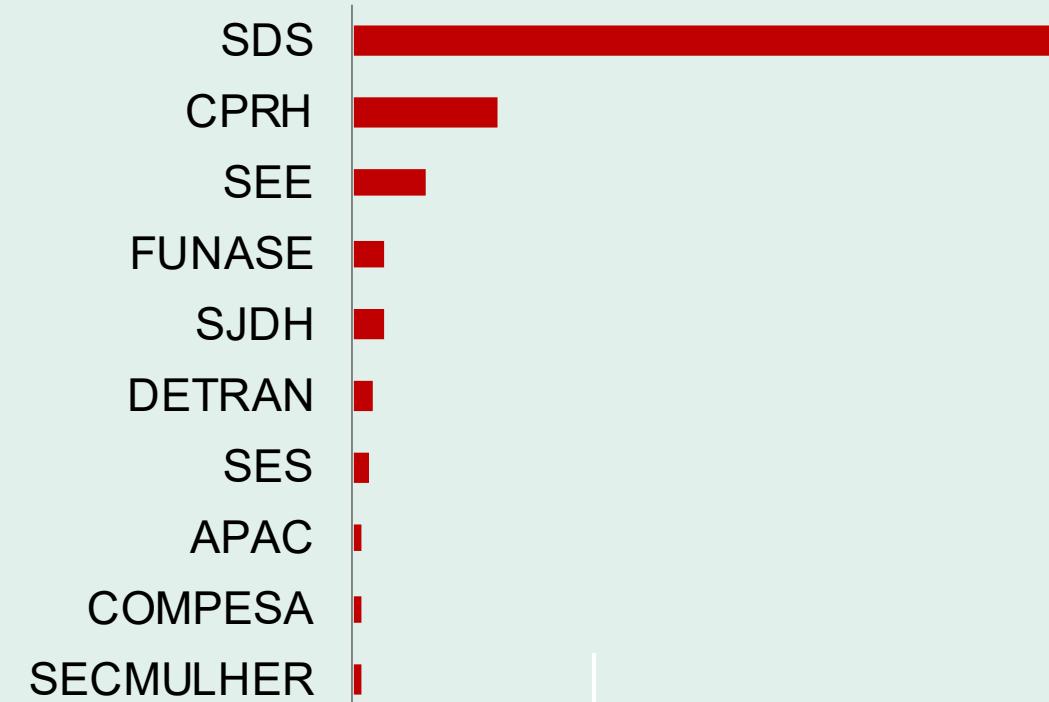
# Visão geral das manifestações por tipo/natureza

Total de manifestações por natureza/tipo

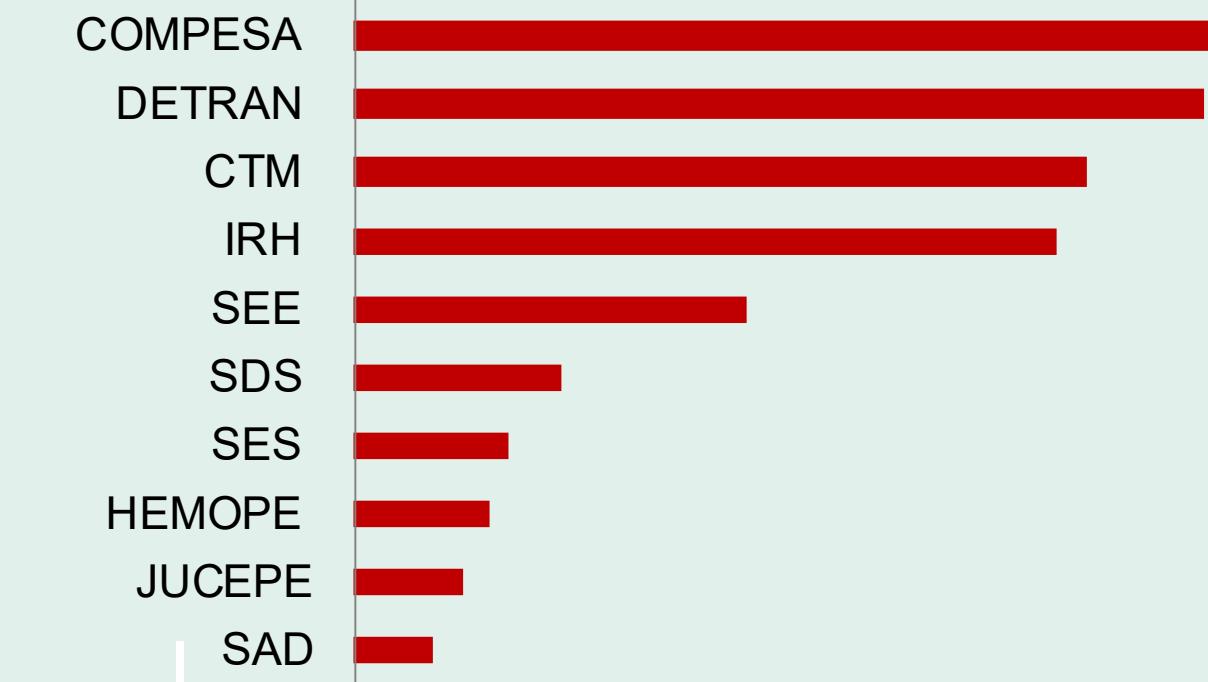


# Visão geral das manifestações por tipo/natureza

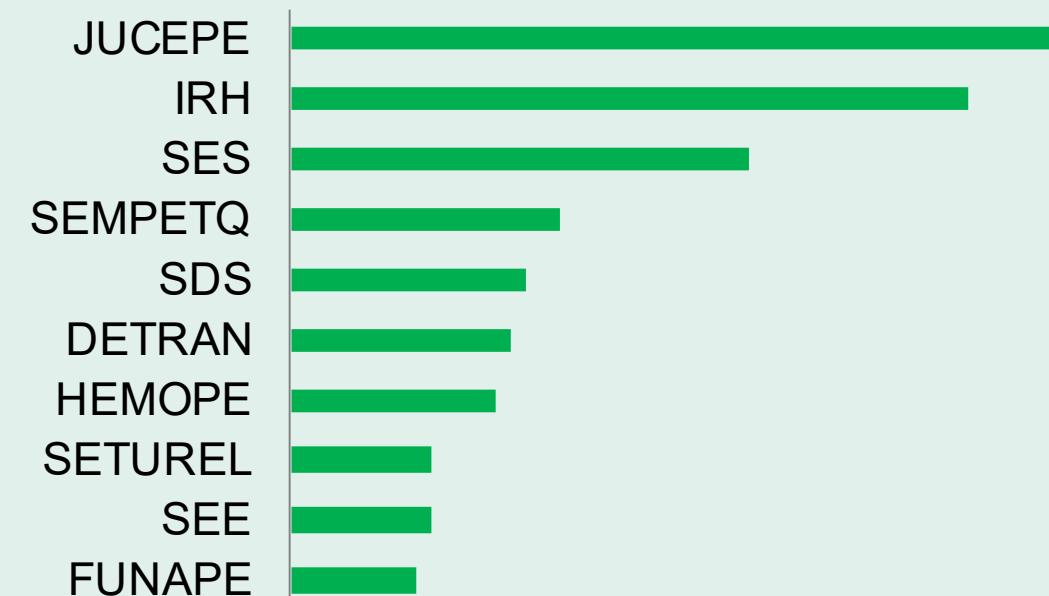
## Denúncias



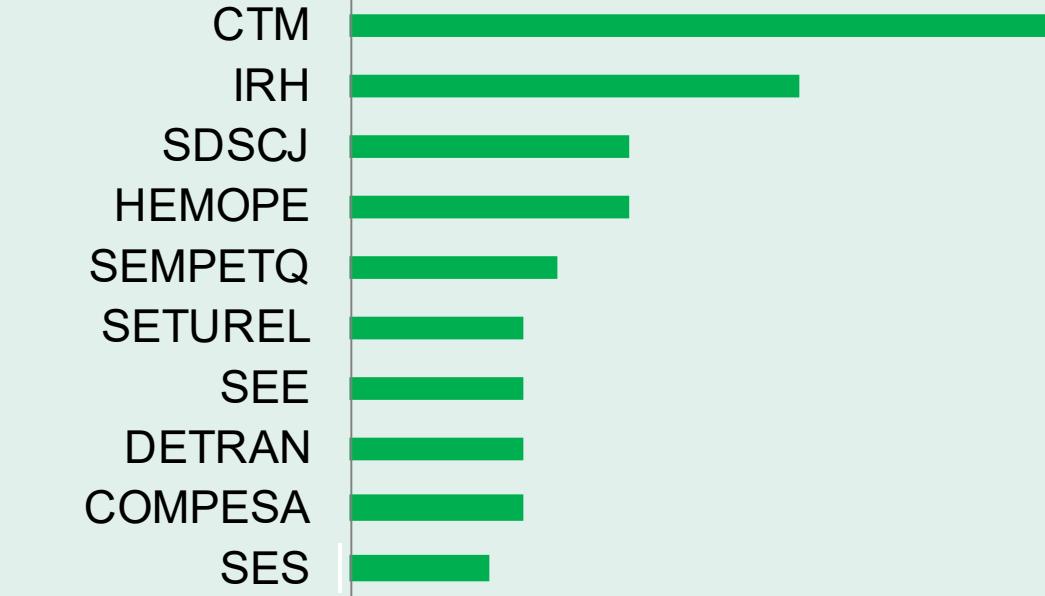
## Reclamações



## Elogios

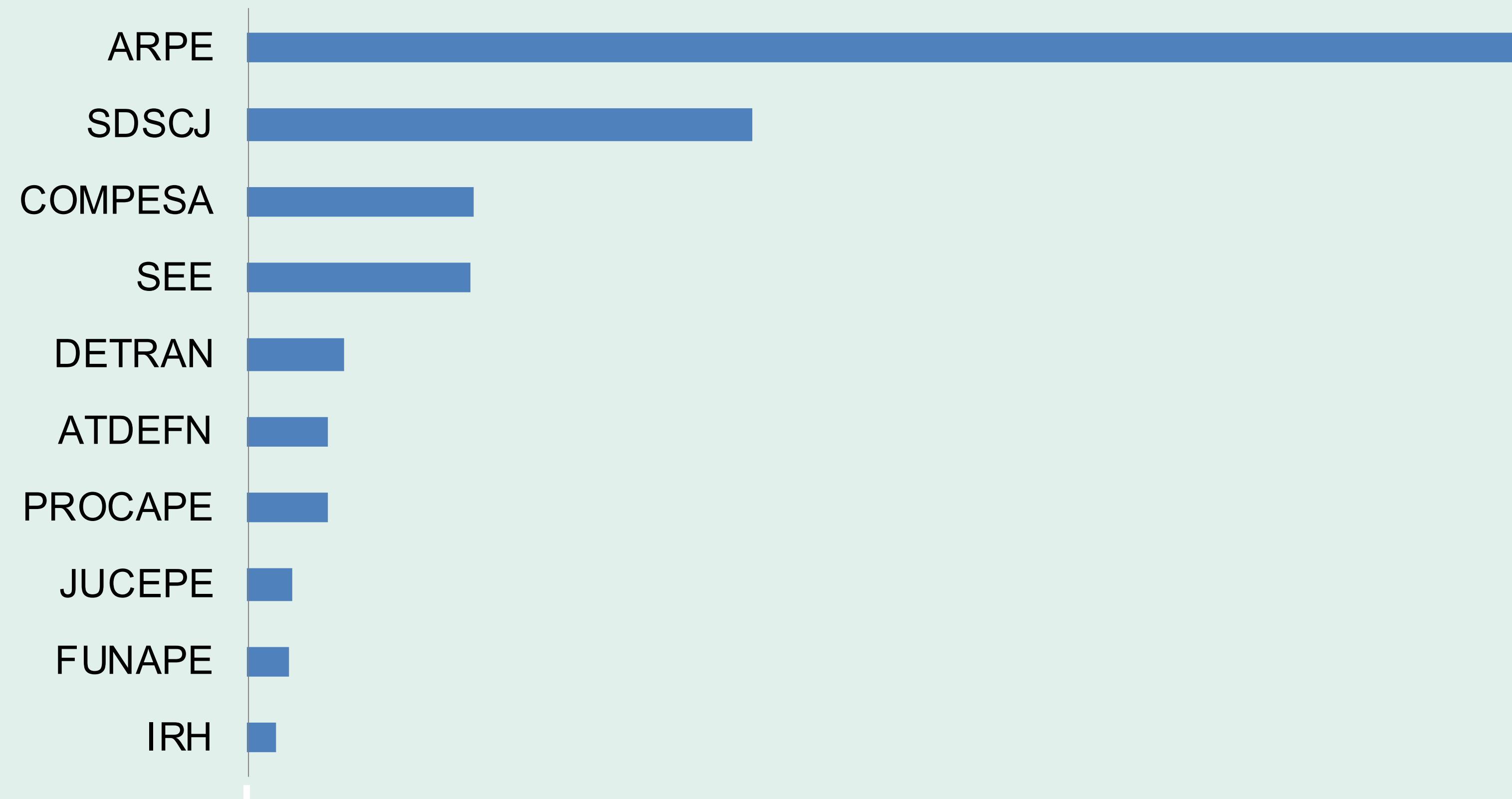


## Sugestões



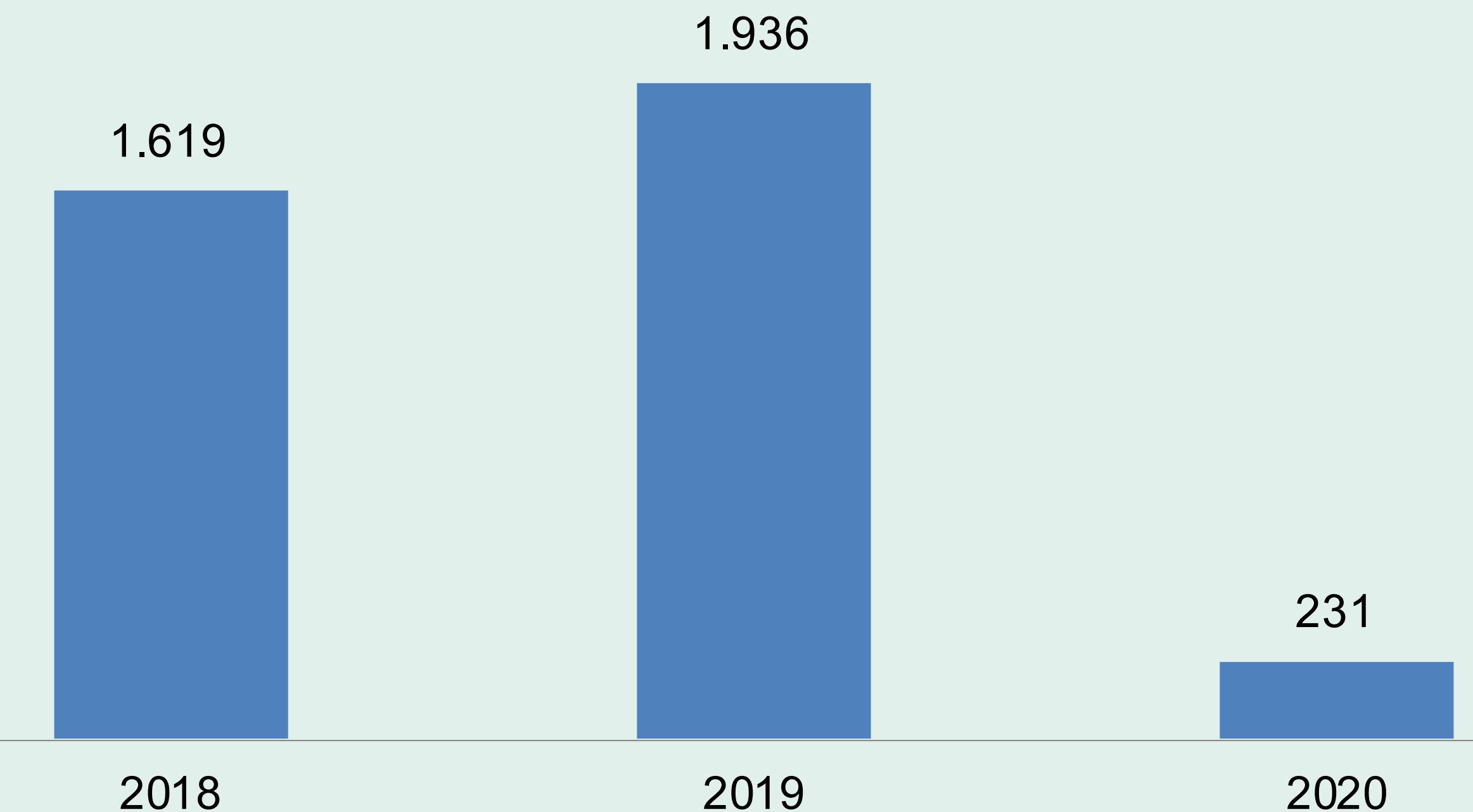
# Visão geral das manifestações por tipo/natureza

Solicitações

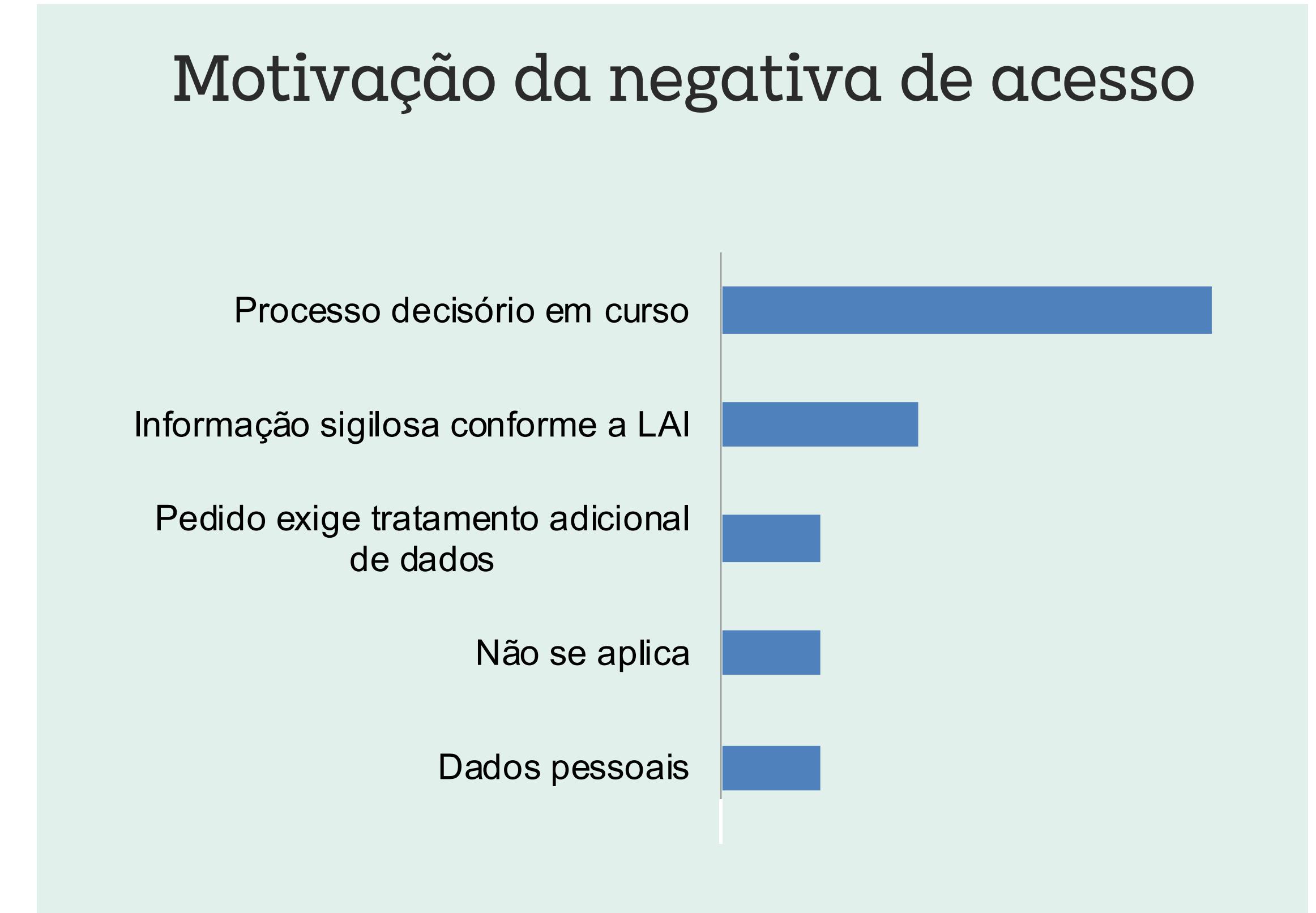


# Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação - PAI's

Total de Pedidos de Acesso à Informação - PAI's



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



# 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.

