



Relatório da Ouvidoria-Geral do Estado

Janeiro a
Abril 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

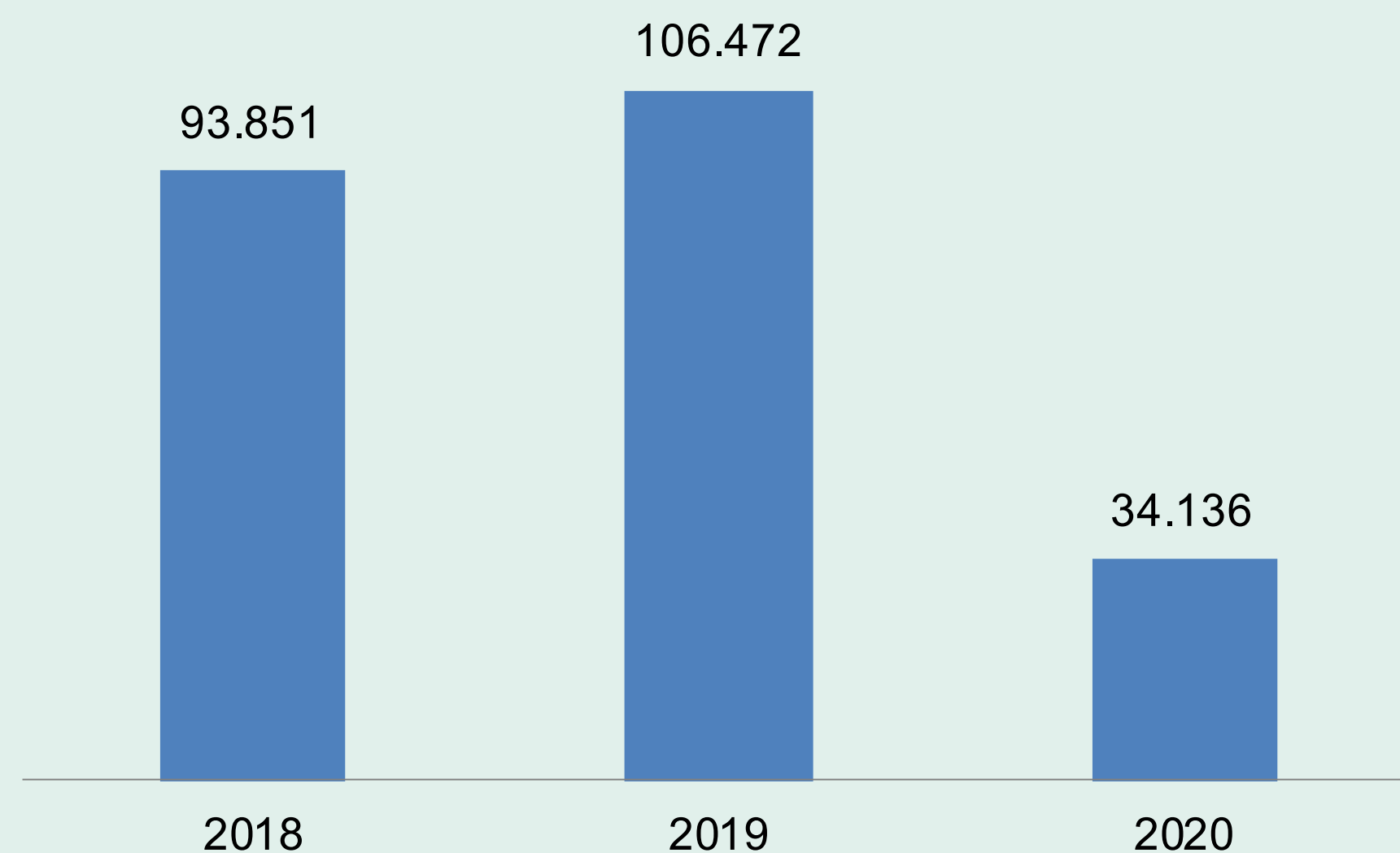
| Ouvidorias Centrais | Ouvidorias Setoriais |
|---------------------|--|
| SEINFRA | APAC – COMPESA – DER – EPTI |
| SEMAS | CPRH – DEFN |
| SEPLAG | CONDEPE/FIDEM |
| SES | HAM – HBL – HCP – HGV – HOF – HPJP – HR – HRA |
| SETEQ | AGEFEPE – JUCEPE |
| UPE** | CISAM – FOP – HUOC – PROCAPE |

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

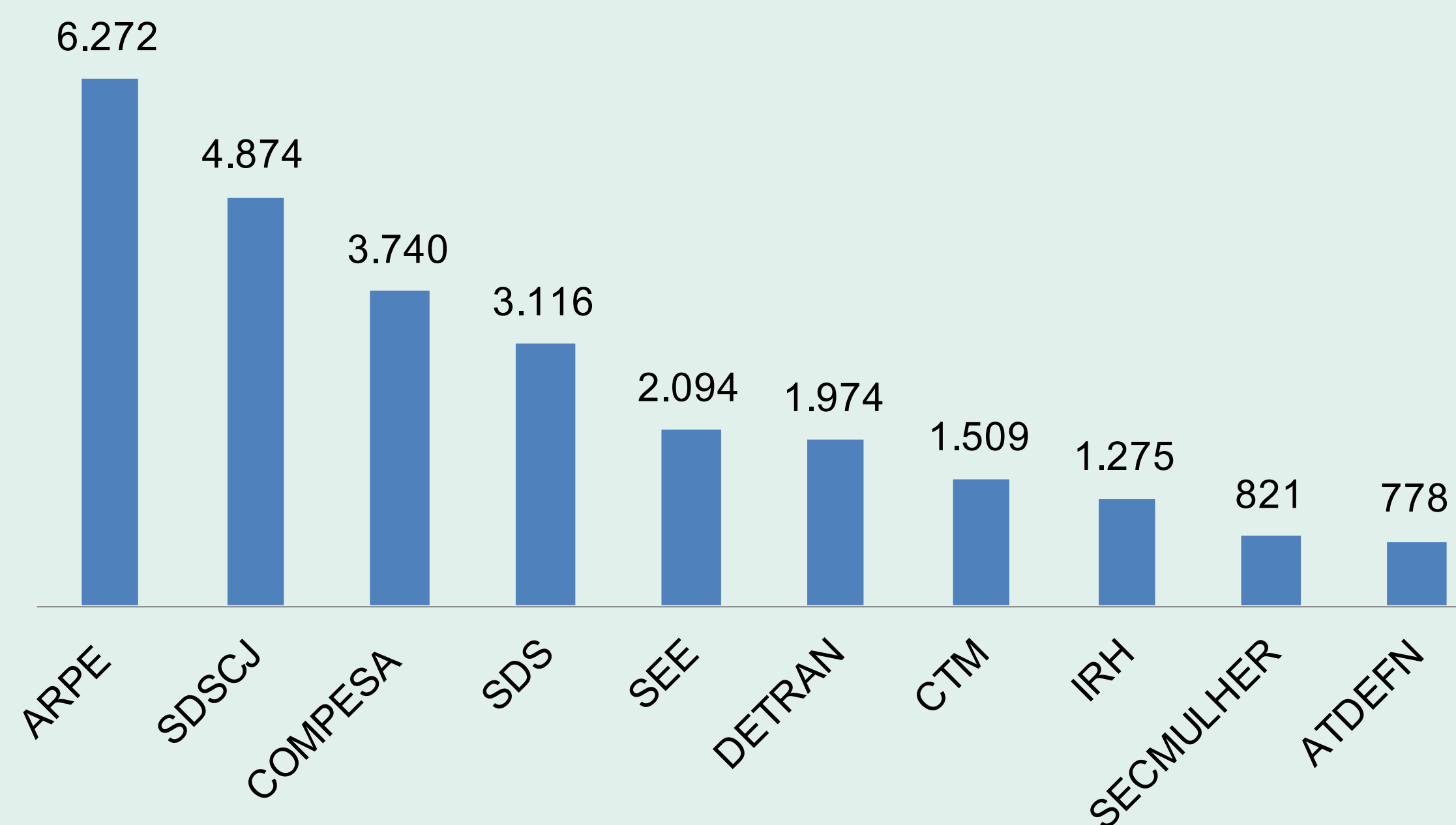


Visão geral das manifestações

Total de manifestações por ano

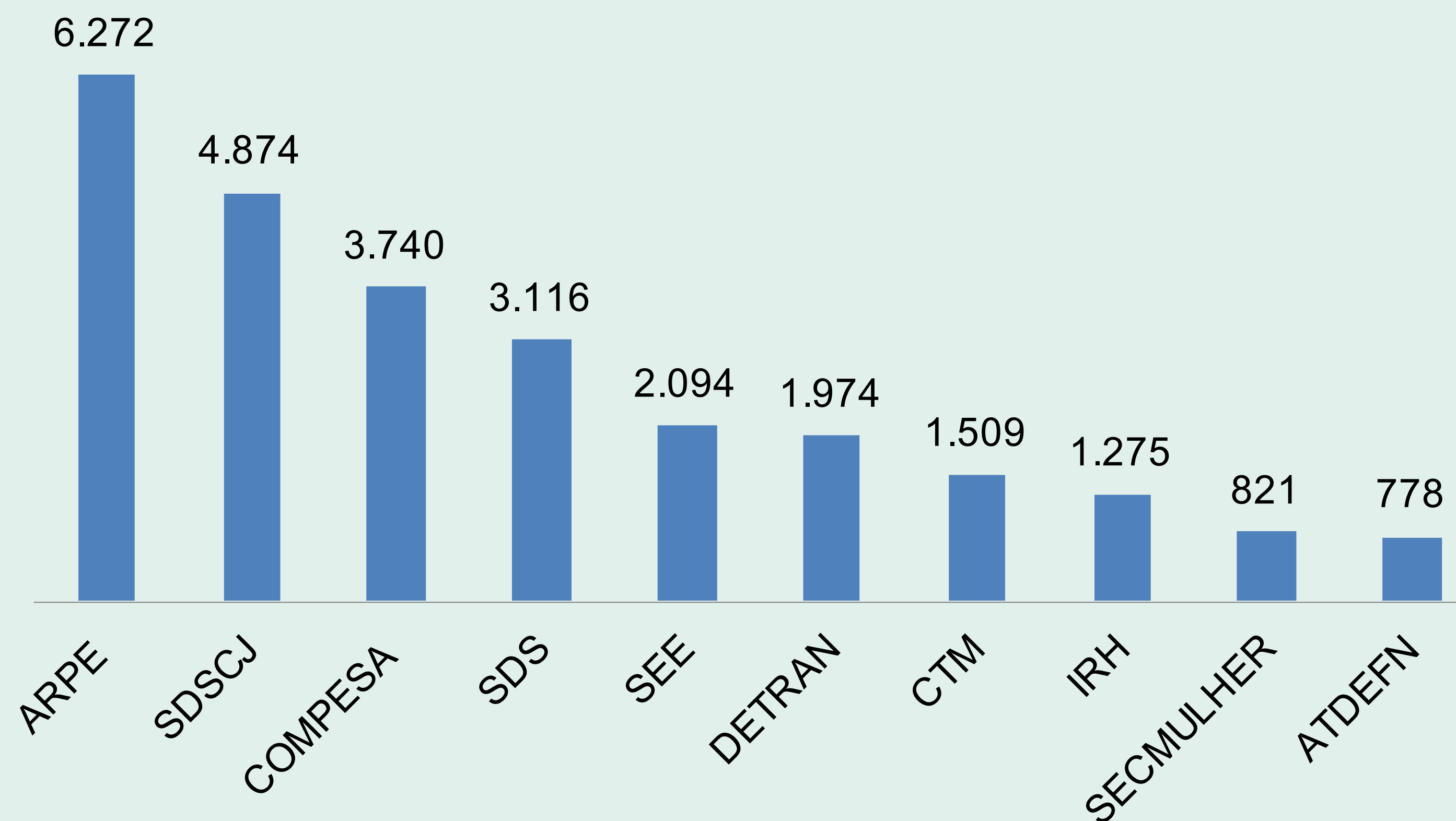


Top 10 - Quantidade de manifestações em 2020



Visão geral das manifestações

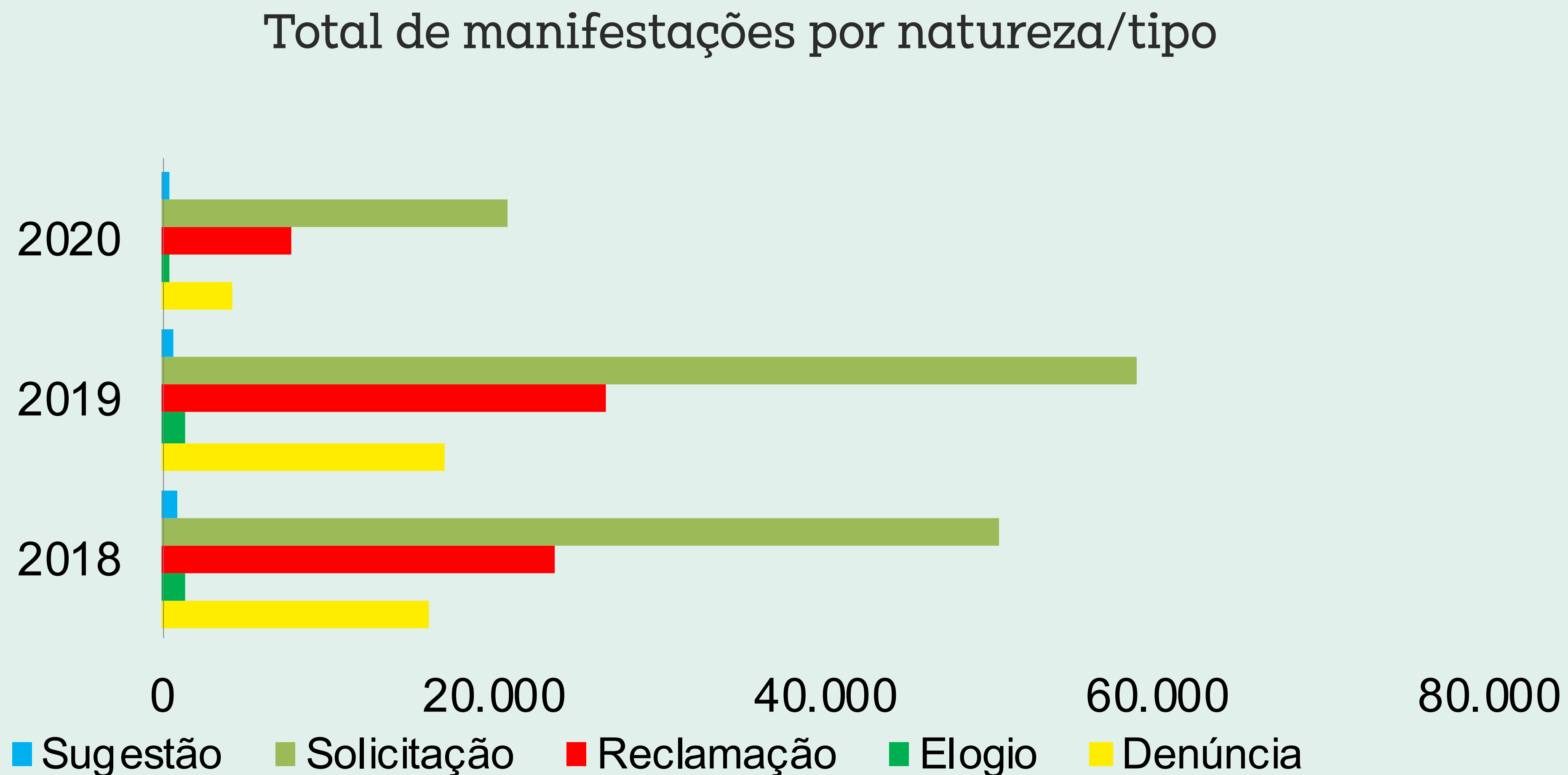
Tempo médio da resposta às manifestações em dias***



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

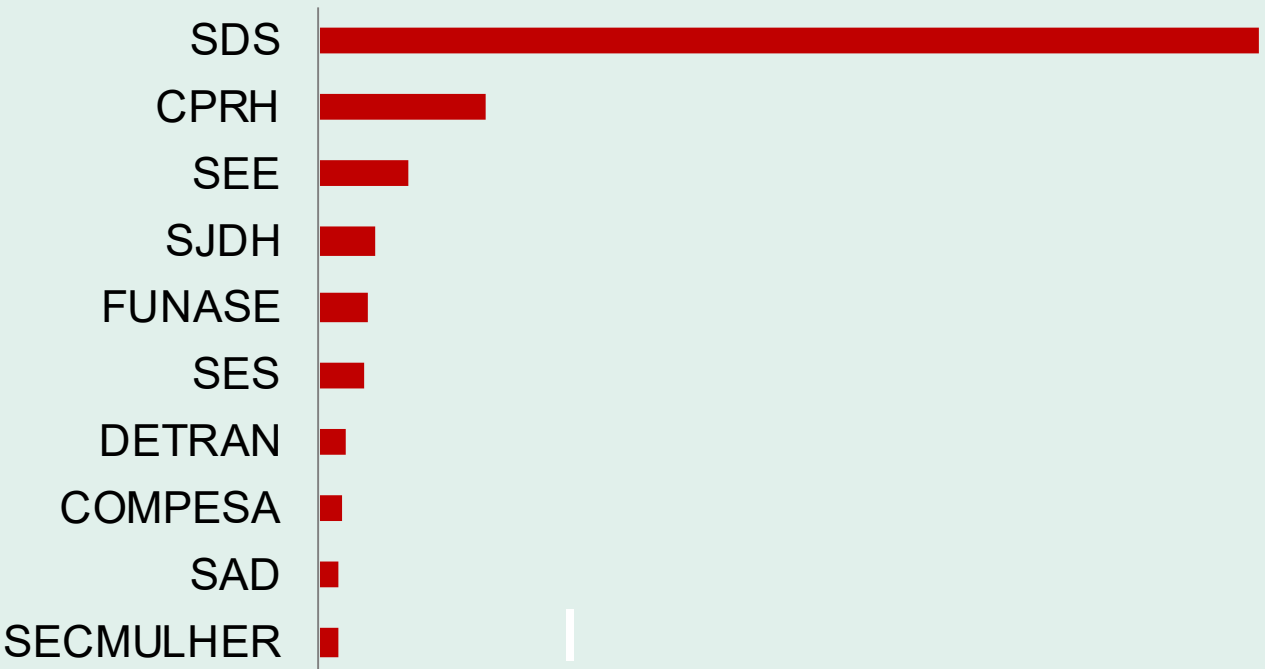


Visão geral das manifestações por tipo/natureza

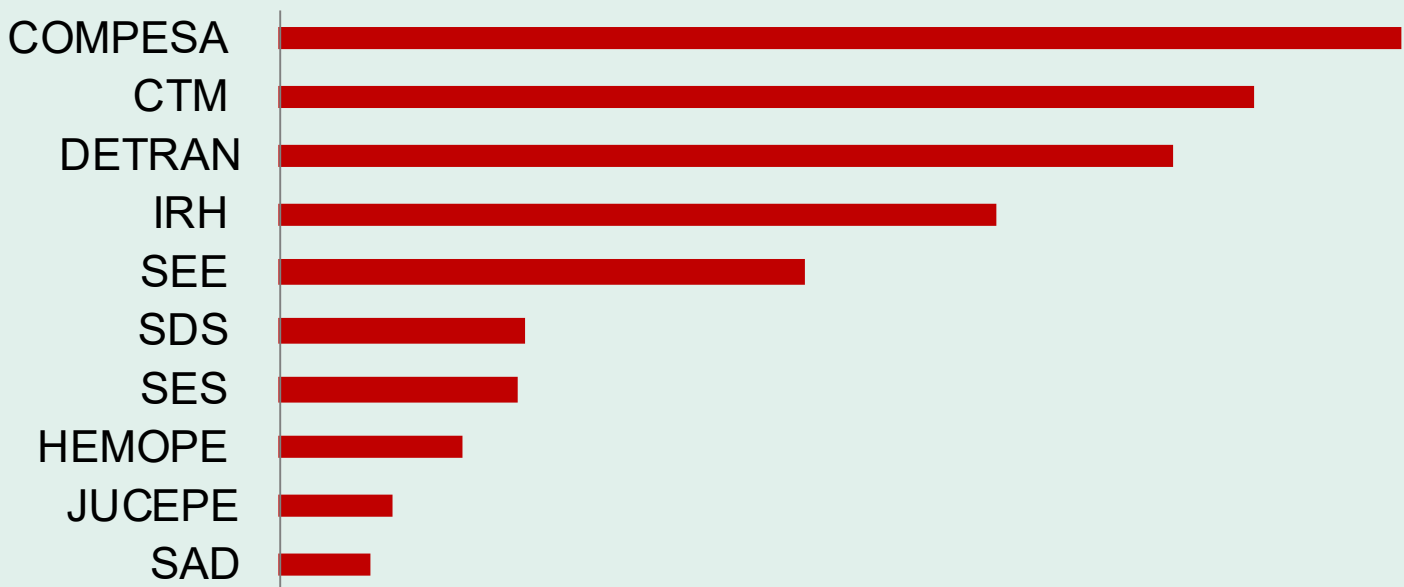


Visão geral das manifestações por tipo/natureza

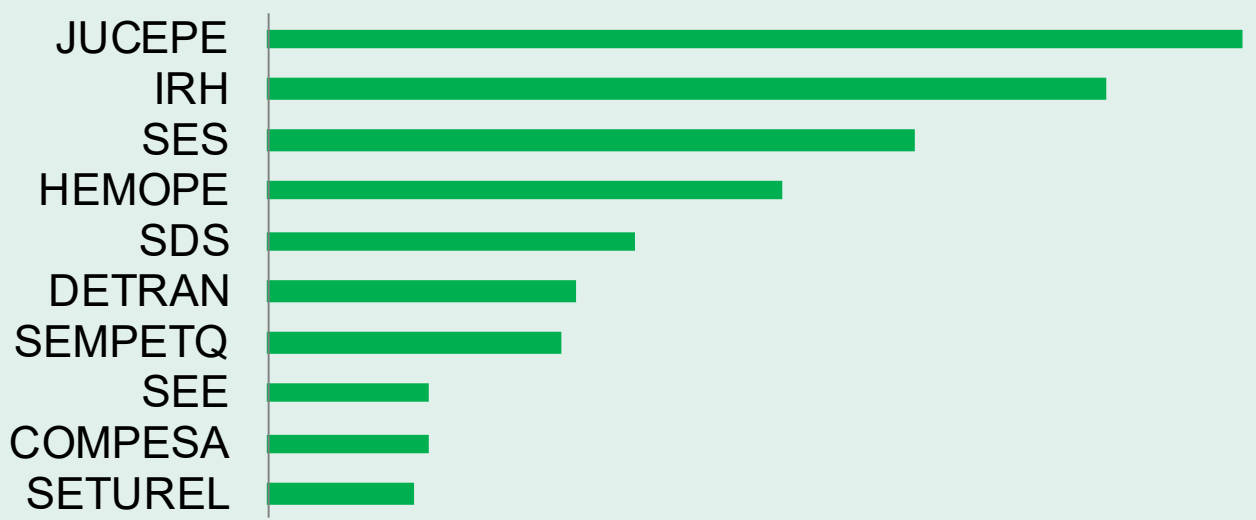
Denúncias



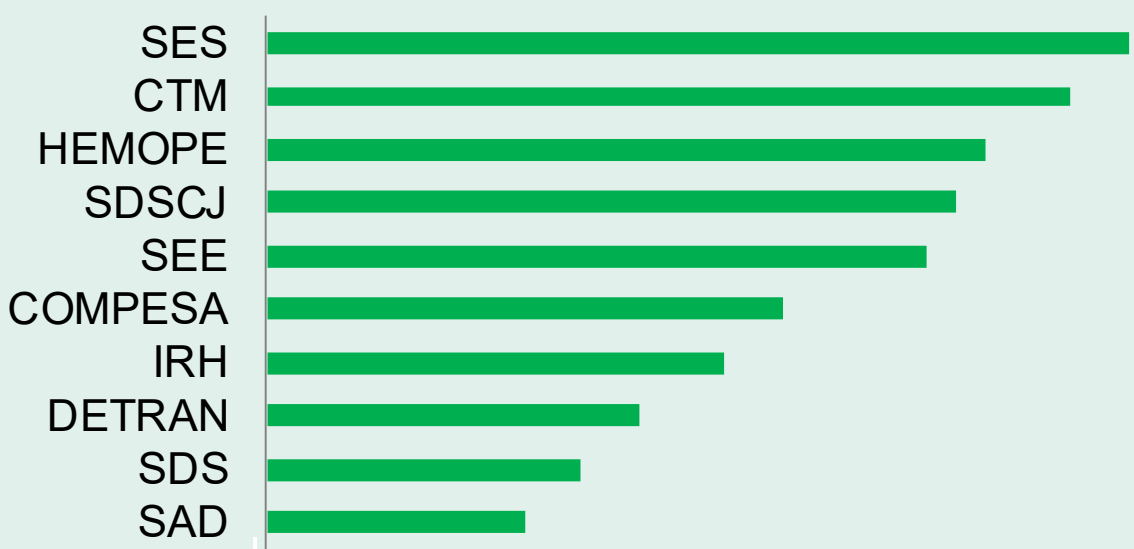
Reclamações



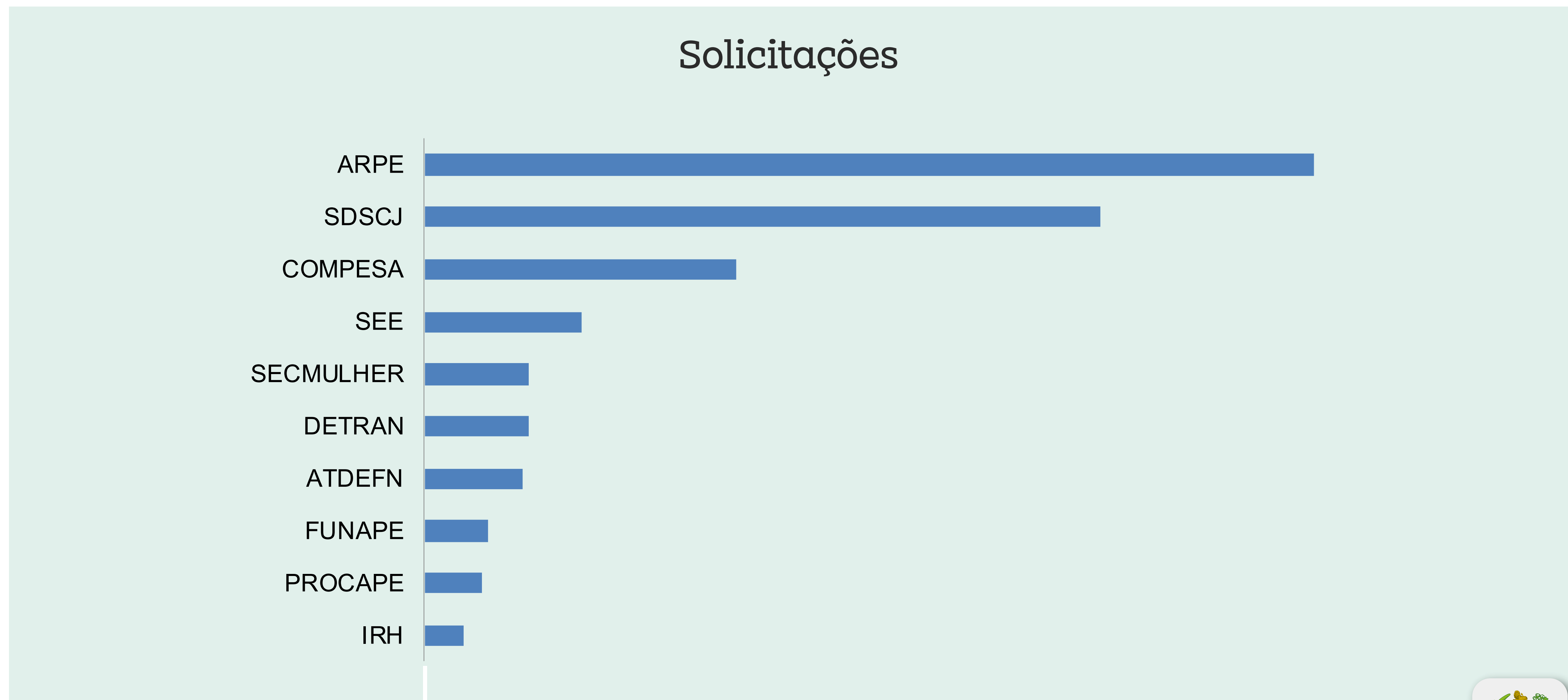
Elogios



Sugestões

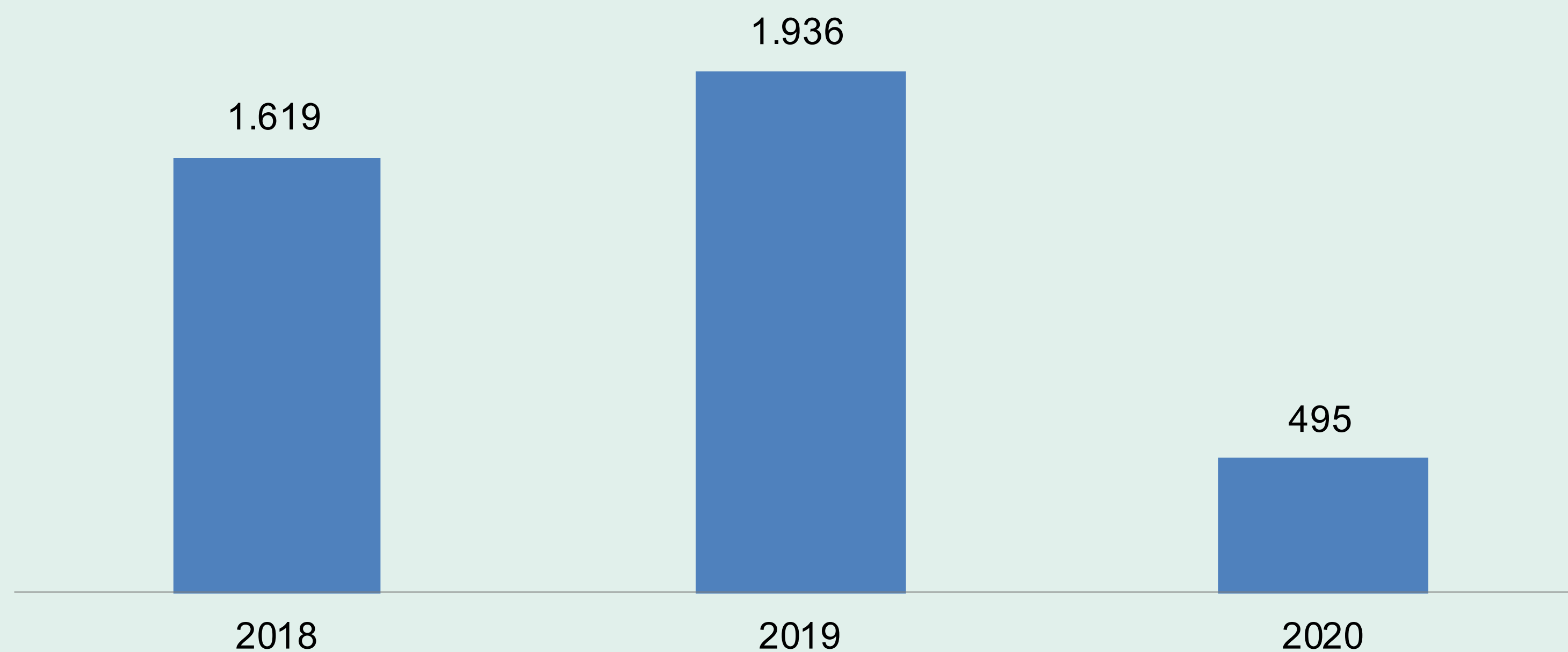


Visão geral das manifestações por tipo/natureza



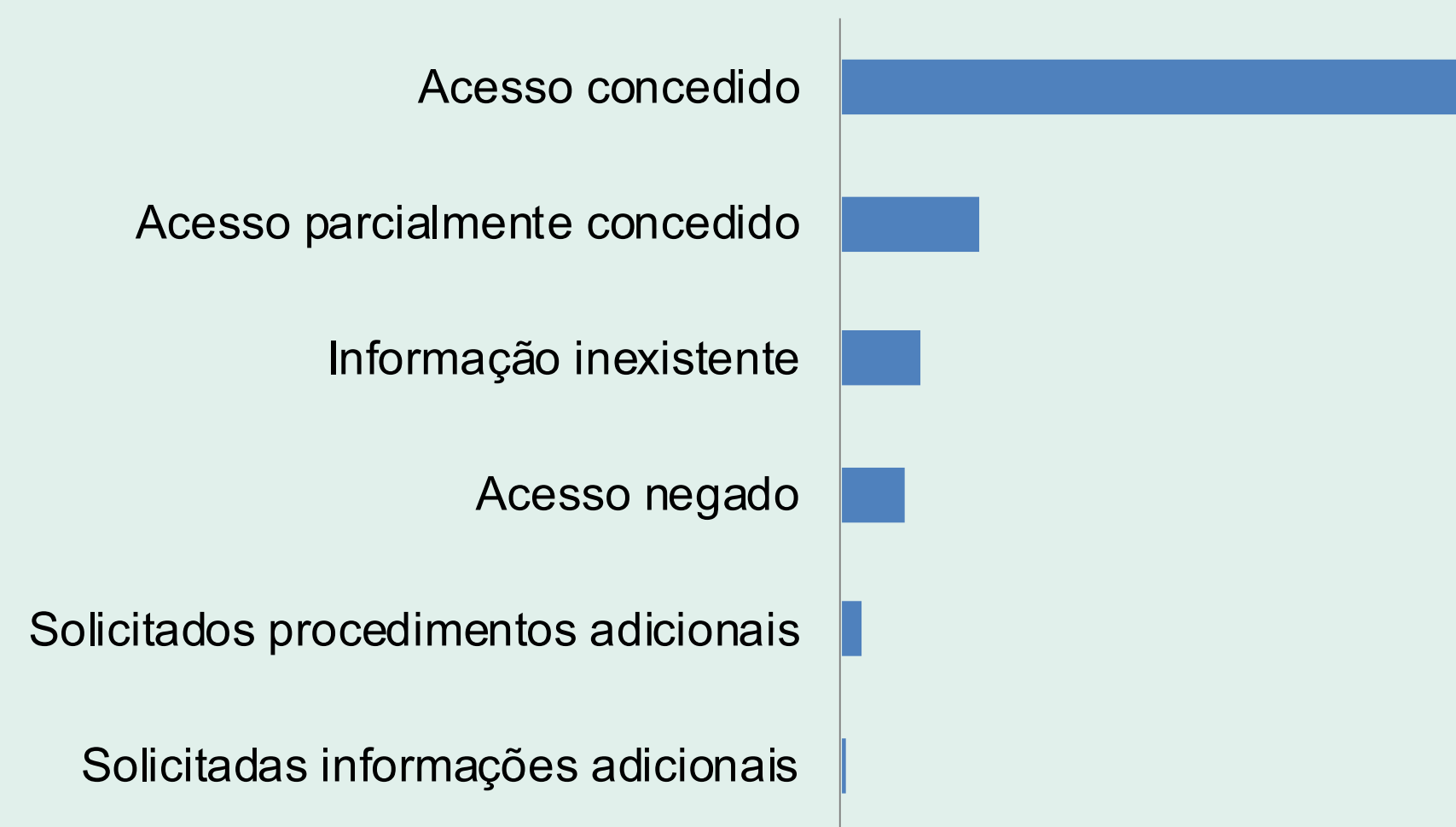
Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's

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



***** Não se aplica: Negativas de acesso que não possuem embasamento legal.



Conclusão

Com a apuração dos dados até o **2º bimestre de 2020**, algumas análises podem ser realizadas:

1. Com relação às manifestações:

- Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 85,95%;
- Média mensal das manifestações: 8.534 por mês;
- Tipo/natureza de manifestação mais demandada: Solicitação, mantendo-se o resultado do período do ano anterior;
- Em relação ao período do ano anterior, houve decréscimo de 4,83% no número de manifestações, resultado do número do mês de abril/20 que esteve abaixo da média;
- Em relação às Denúncias, houve redução de 23,60% quando comparado com igual período de 2019;
- Houve redução de 31% da média do tempo de resposta às manifestações pelas 10 Ouvidorias mais bem avaliadas em relação ao período do ano anterior.



Conclusão

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

- Houve redução de 38% do quantitativo de Pedidos de Acesso em relação ao mesmo período do ano anterior;
- O acesso negado foi equivalente a 7% 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 37 casos, revelando melhoria na formulação dos pedidos de acesso e/ou na prestação de informações pelas Ouvidorias.

