



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

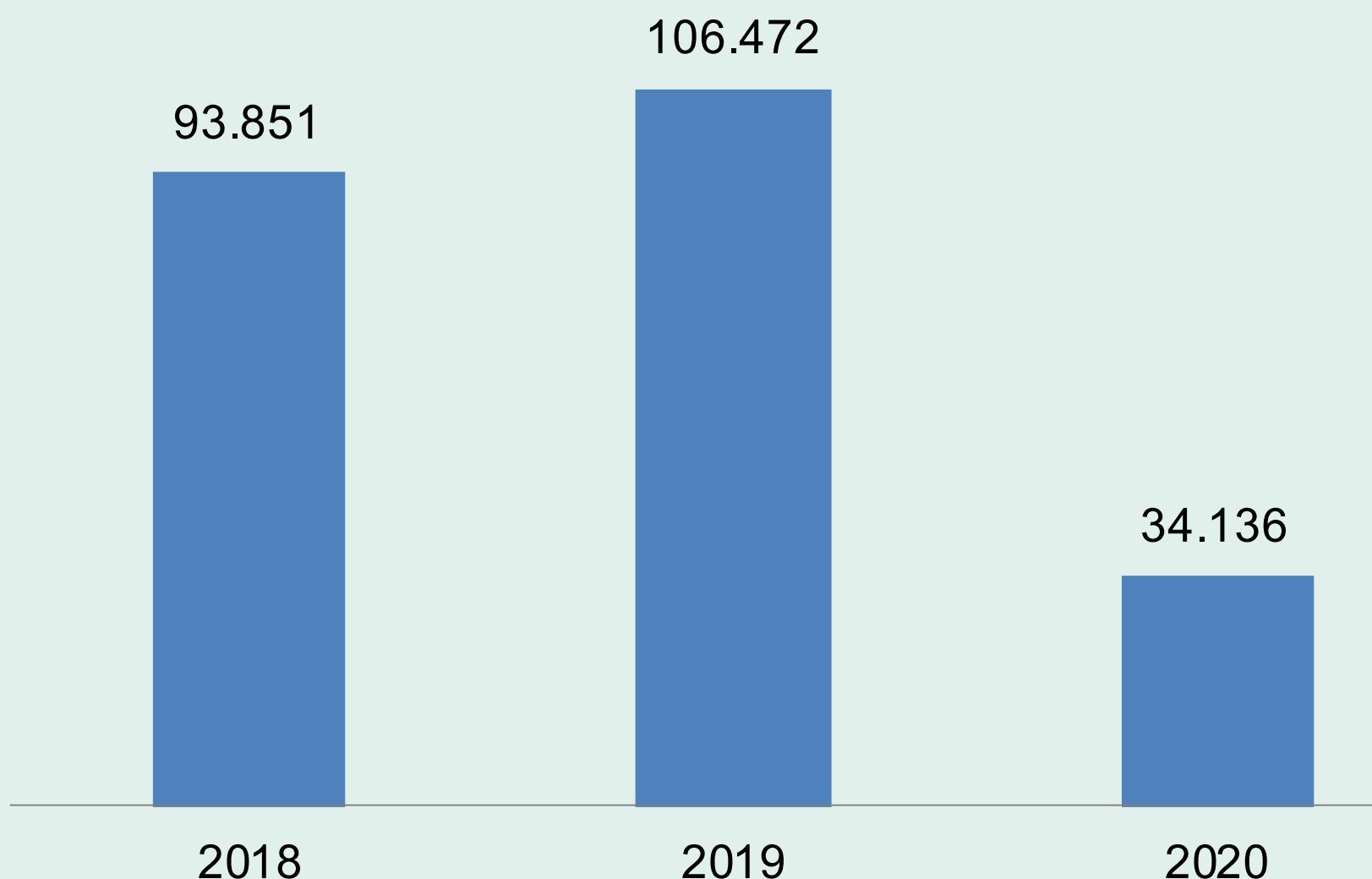
Ouvidorias Centrais	Ouvidorias Setoriais
SEINFRA	APAC – COMPESA – DER – EPTI
SEMAS	CPRH – DEFN
SEPLAG	CONDEPE/FIDEM
SES	HAM – HBL – HCP – HGV – HOF – HPJP – HR – HRA
SETEQ	AGEFEPE – JUCEPE
UPE**	CISAM – FOP – HUOC – PROCAPE

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

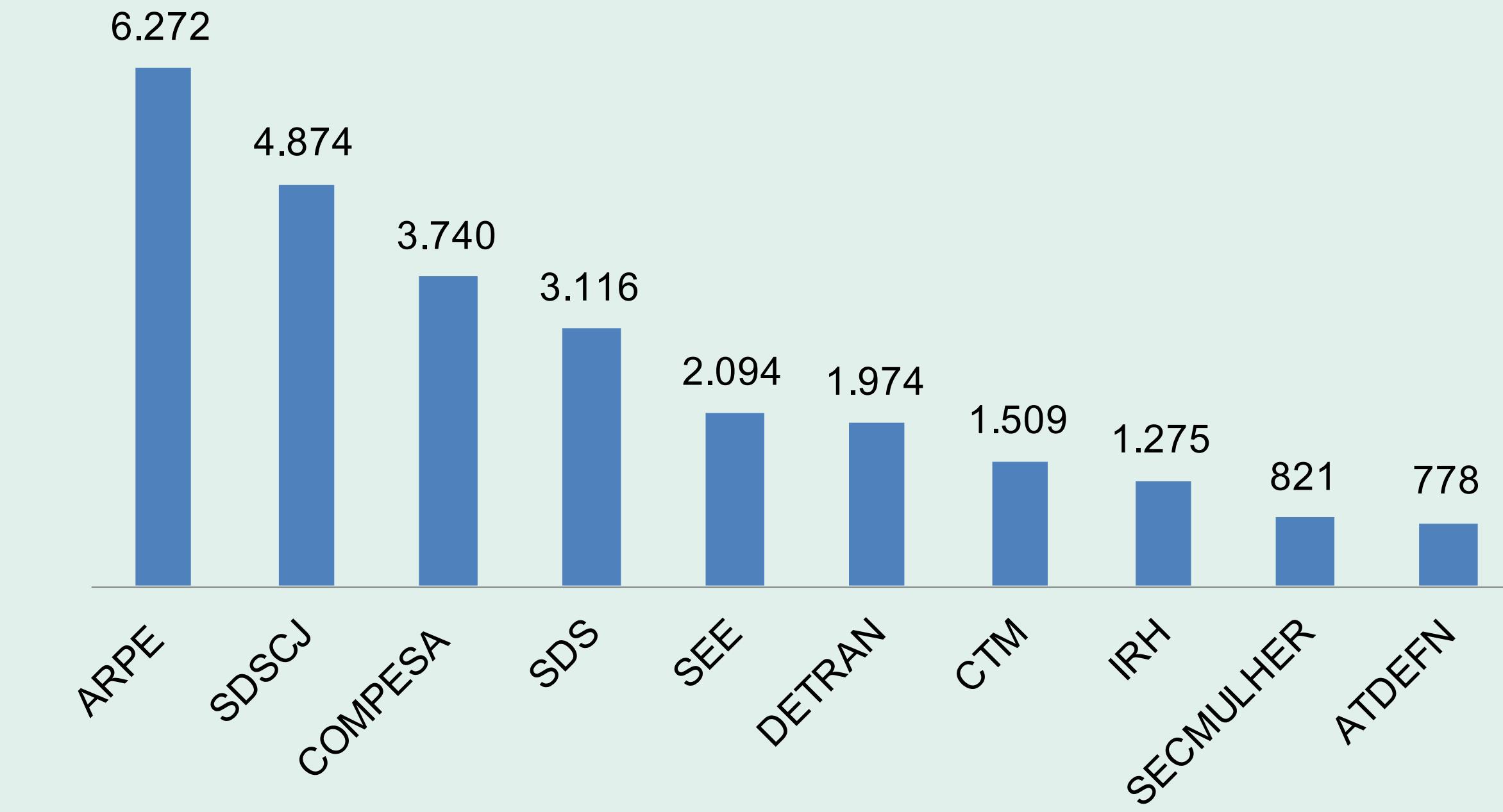


Visão geral das manifestações

Total de manifestações por ano

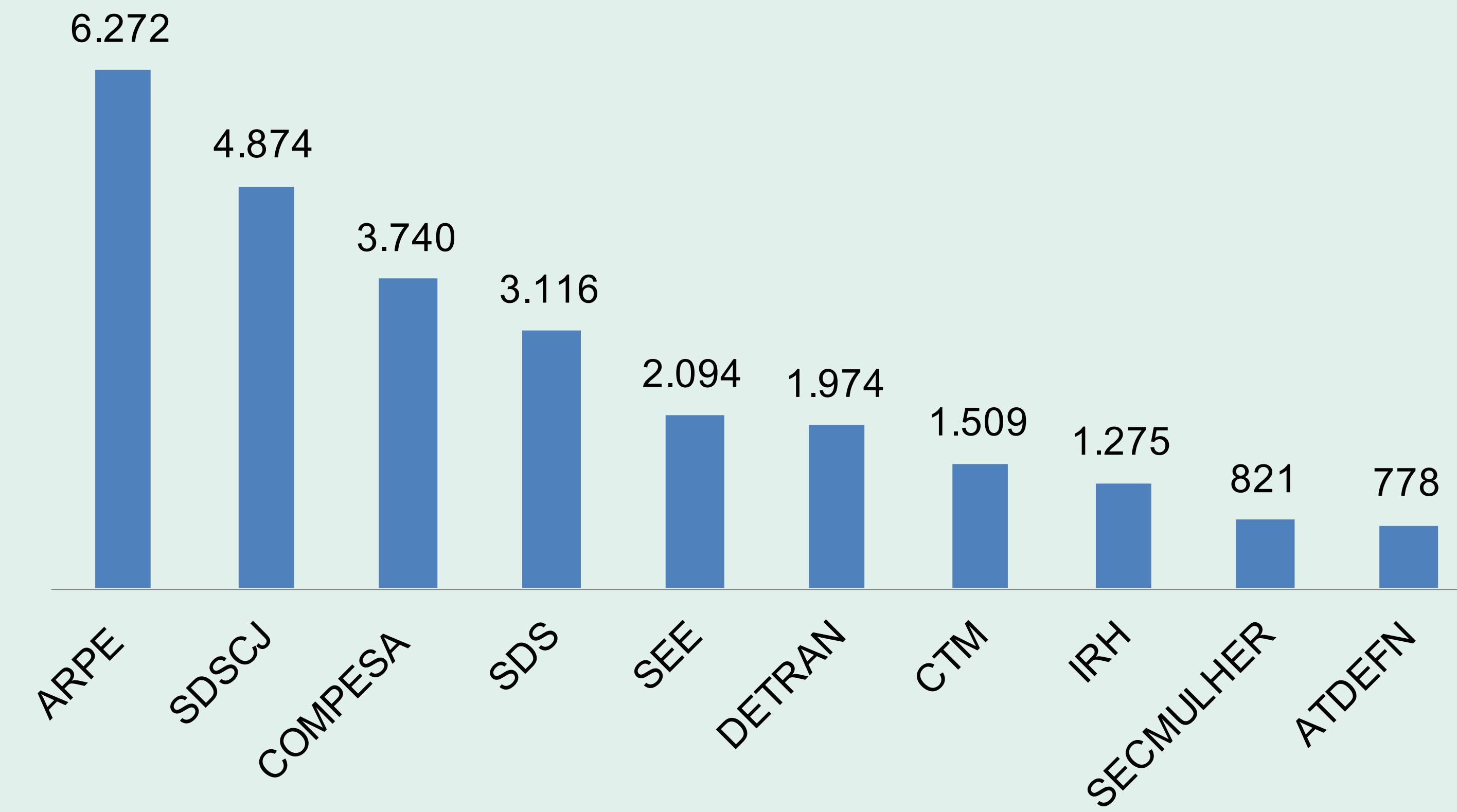


Top 10 - Quantidade de manifestações em 2020



Visão geral das manifestações

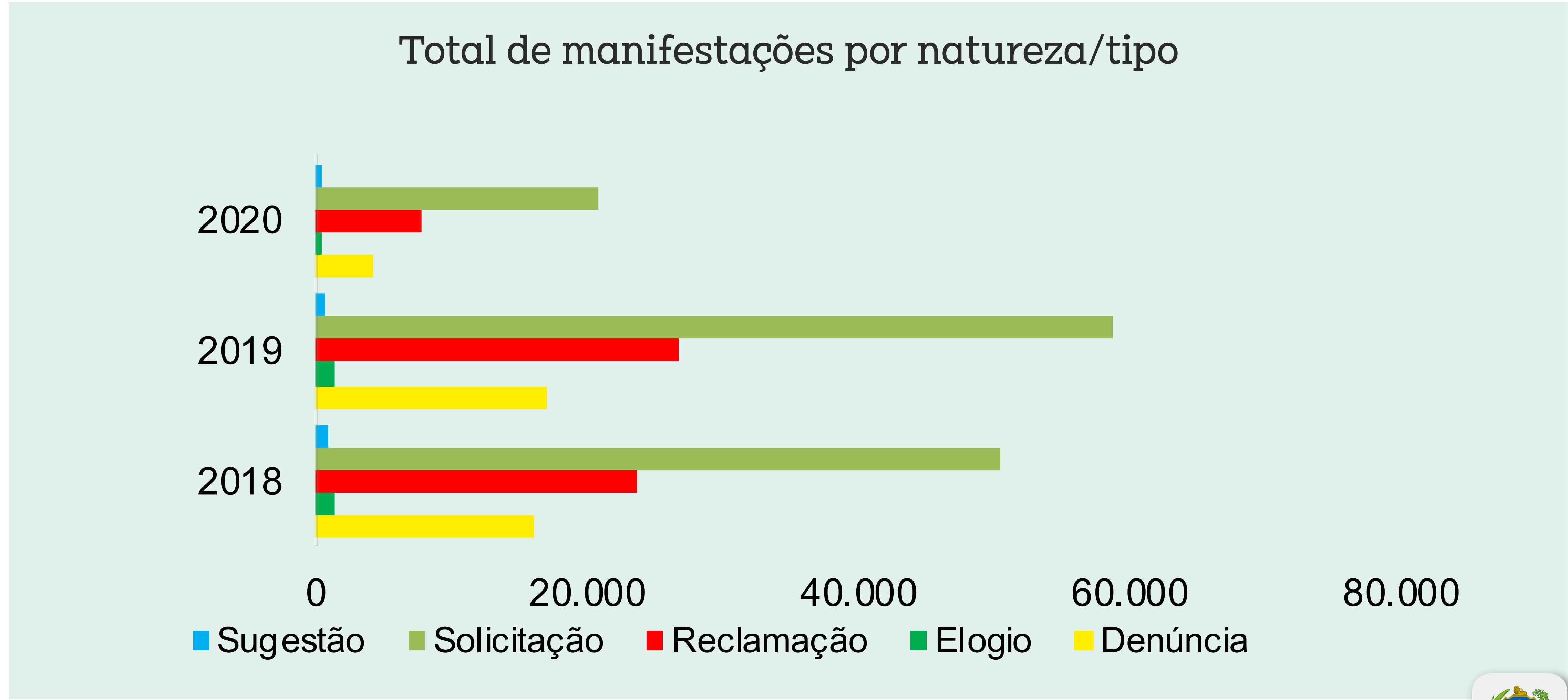
Tempo médio da resposta às manifestações em dias***



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

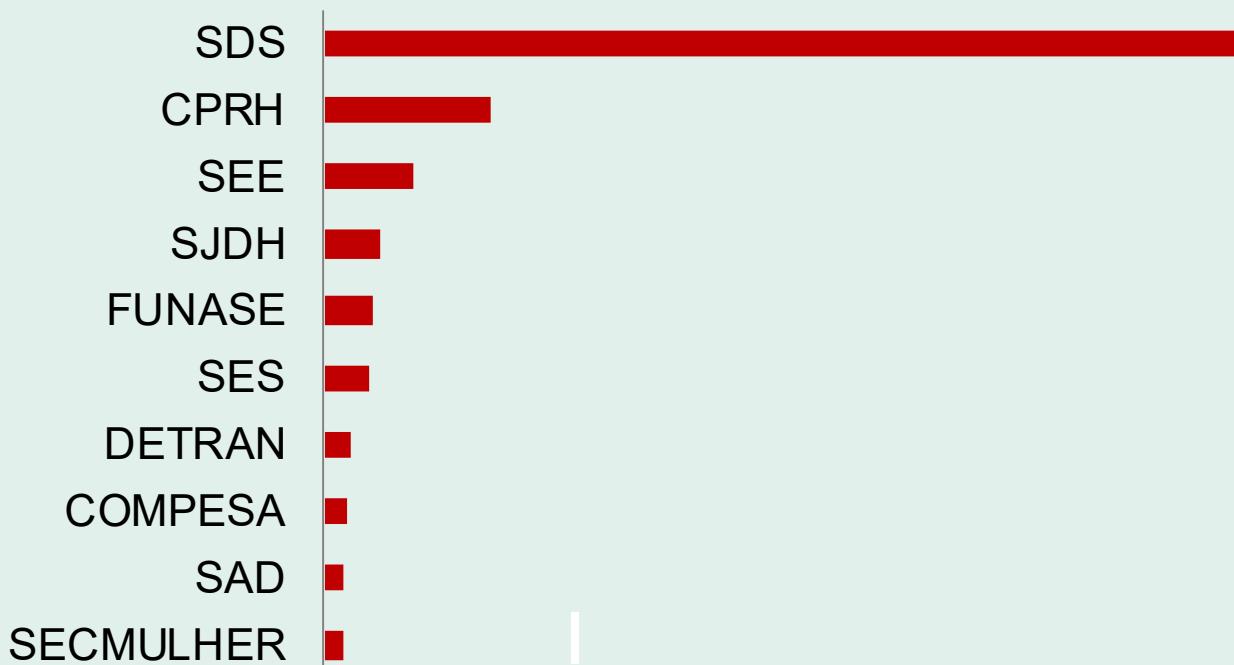


Visão geral das manifestações por tipo/natureza

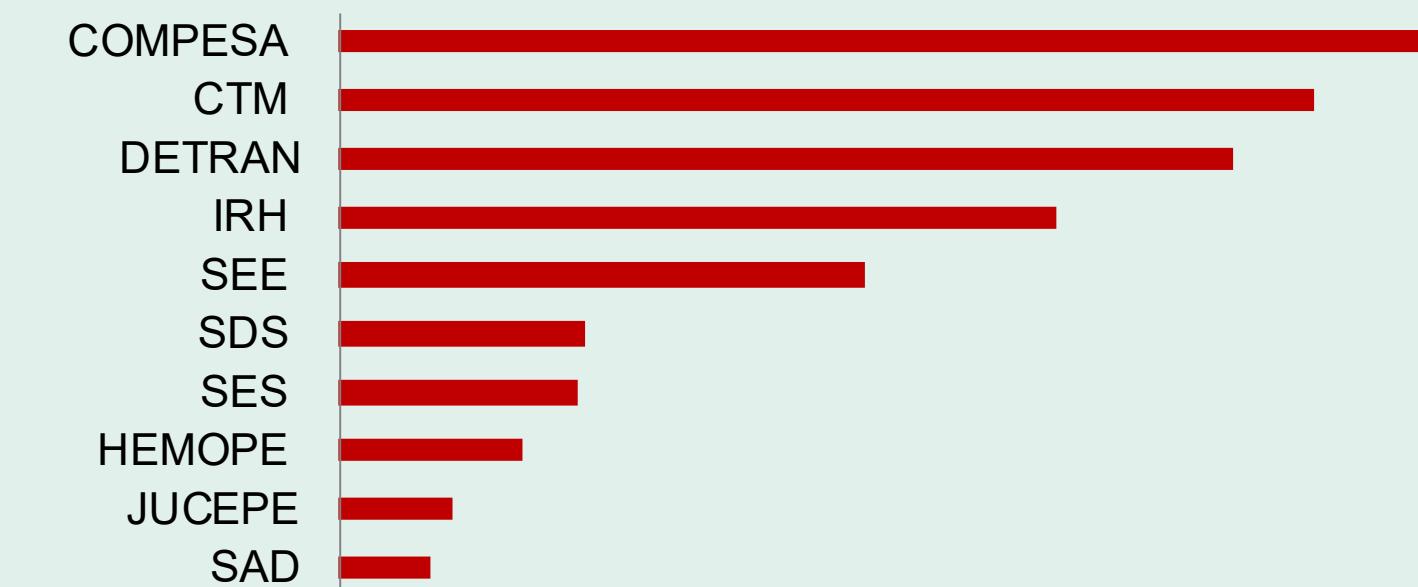


Visão geral das manifestações por tipo/natureza

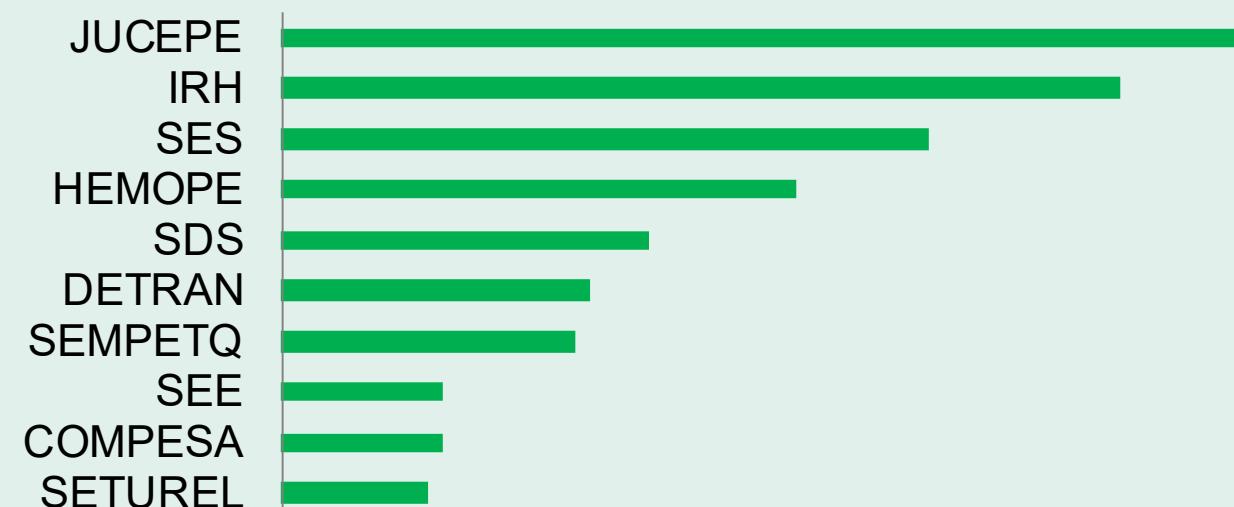
Denúncias



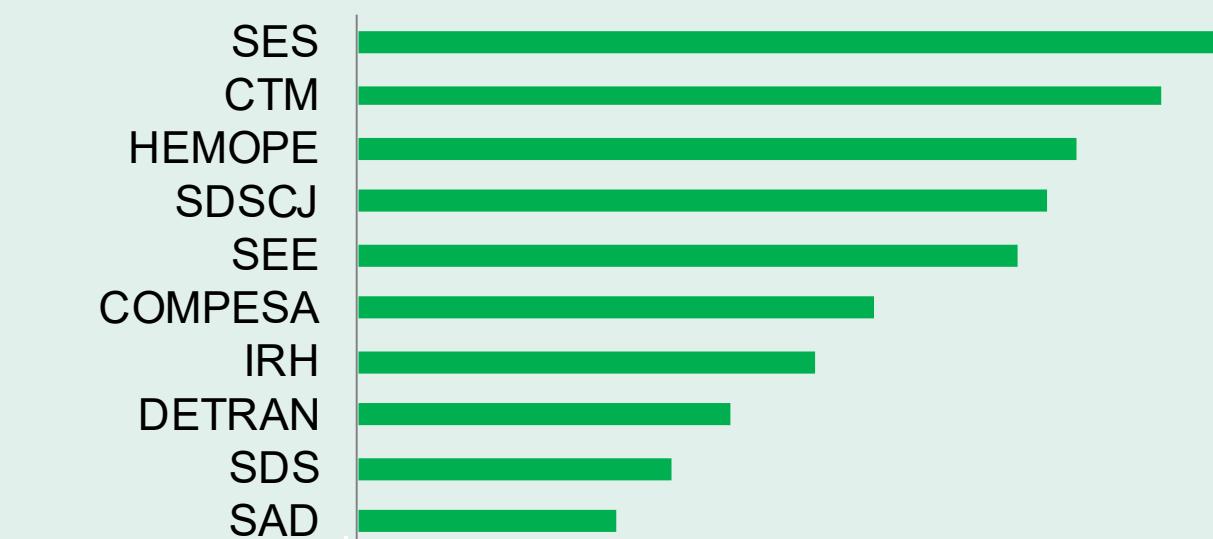
Reclamações



Elogios

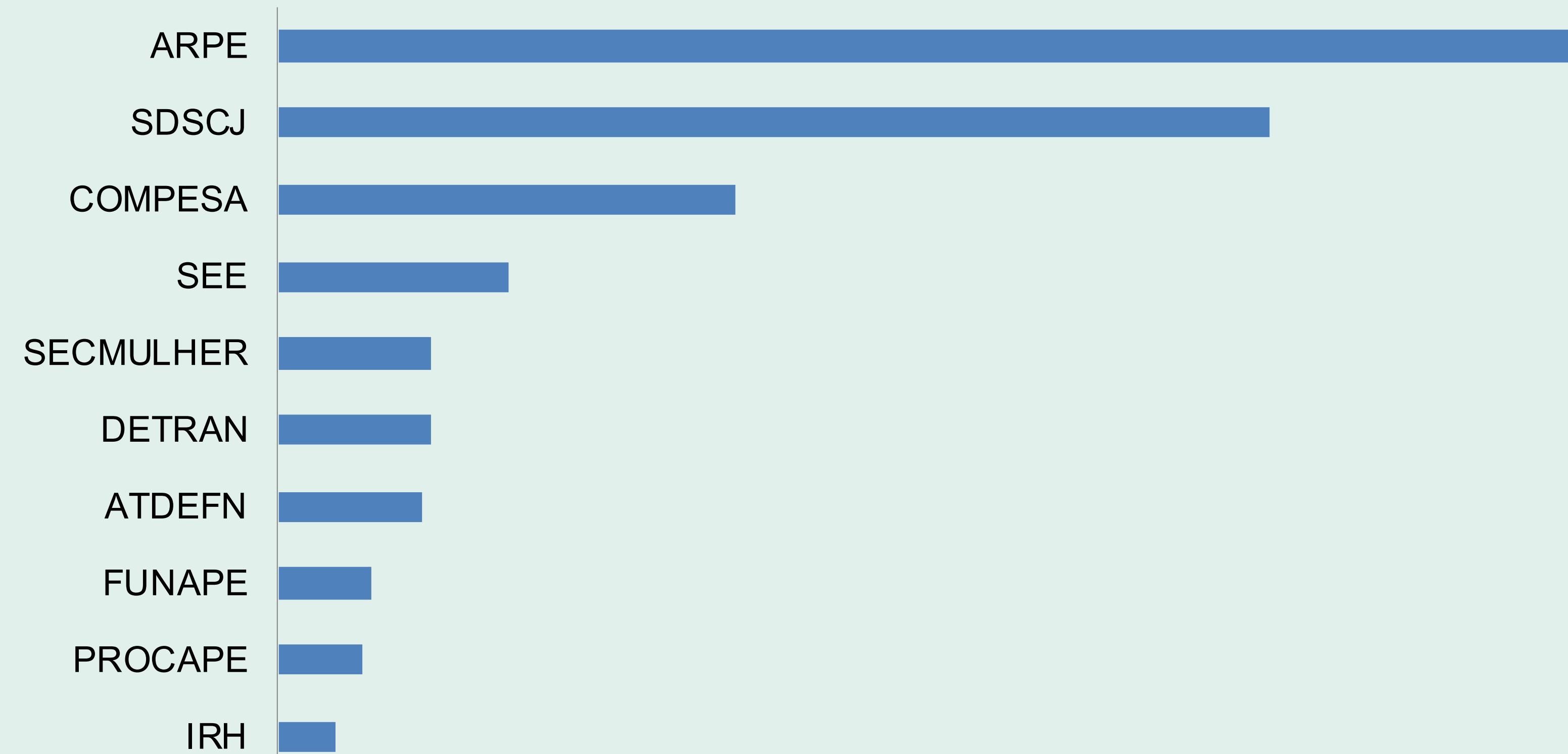


Sugestões



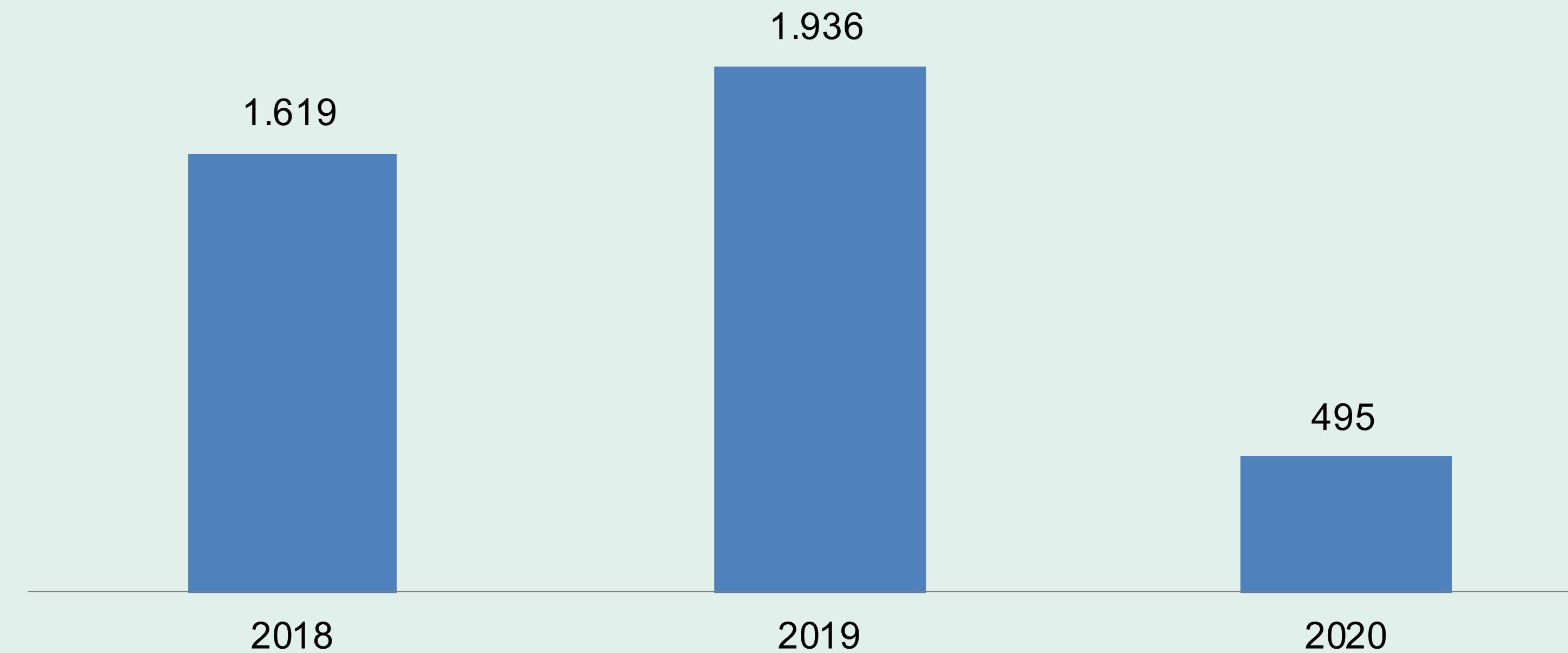
Visão geral das manifestações por tipo/natureza

Solicitações



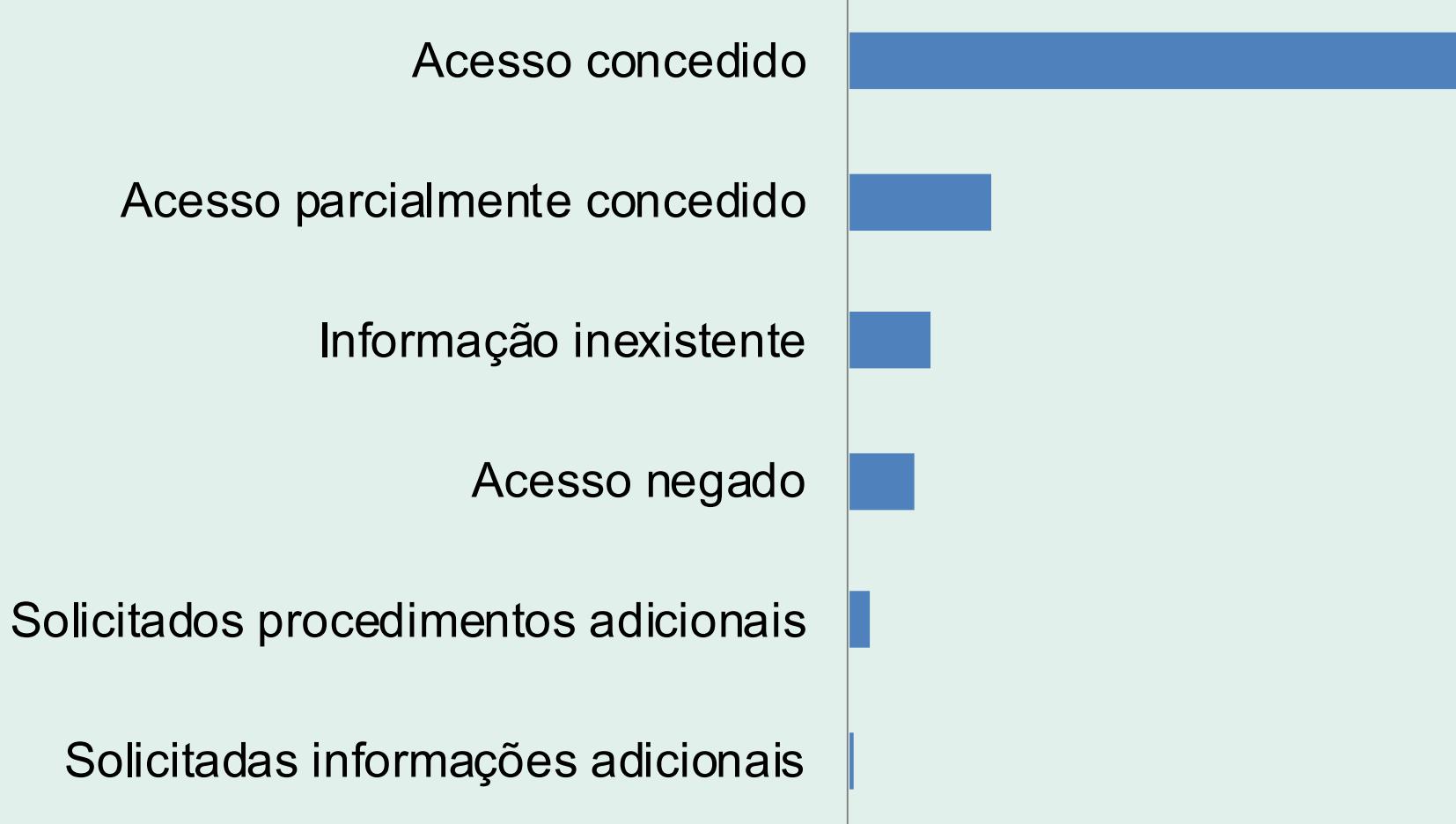
Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação - PAI's

Total de Pedidos de Acesso à Informação - PAI's

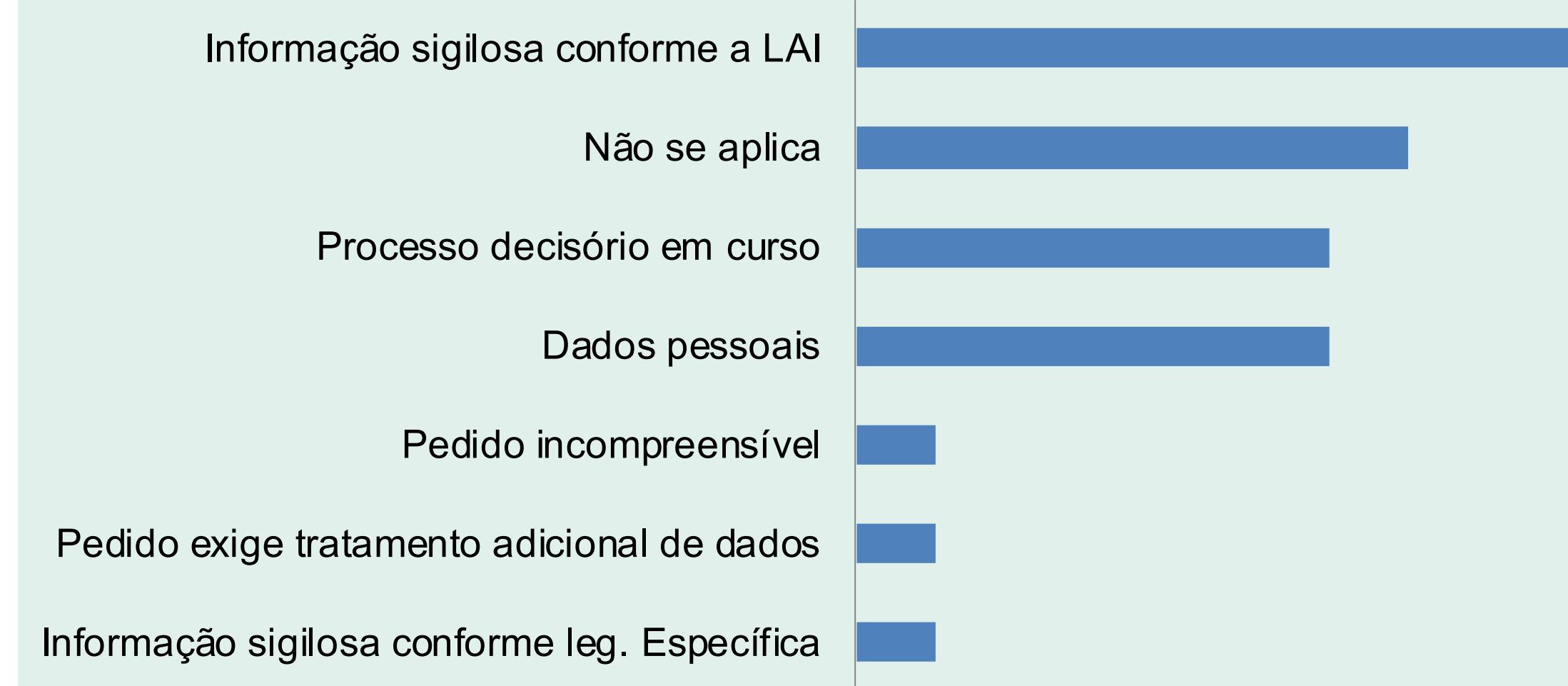


Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação - PAI's

Tipo de resposta



Motivação da negativa de acesso



***** 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.

