



Relatório da Ouvidoria-Geral do Estado

Janeiro a
Outubro | 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 a outubro 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* 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 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

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

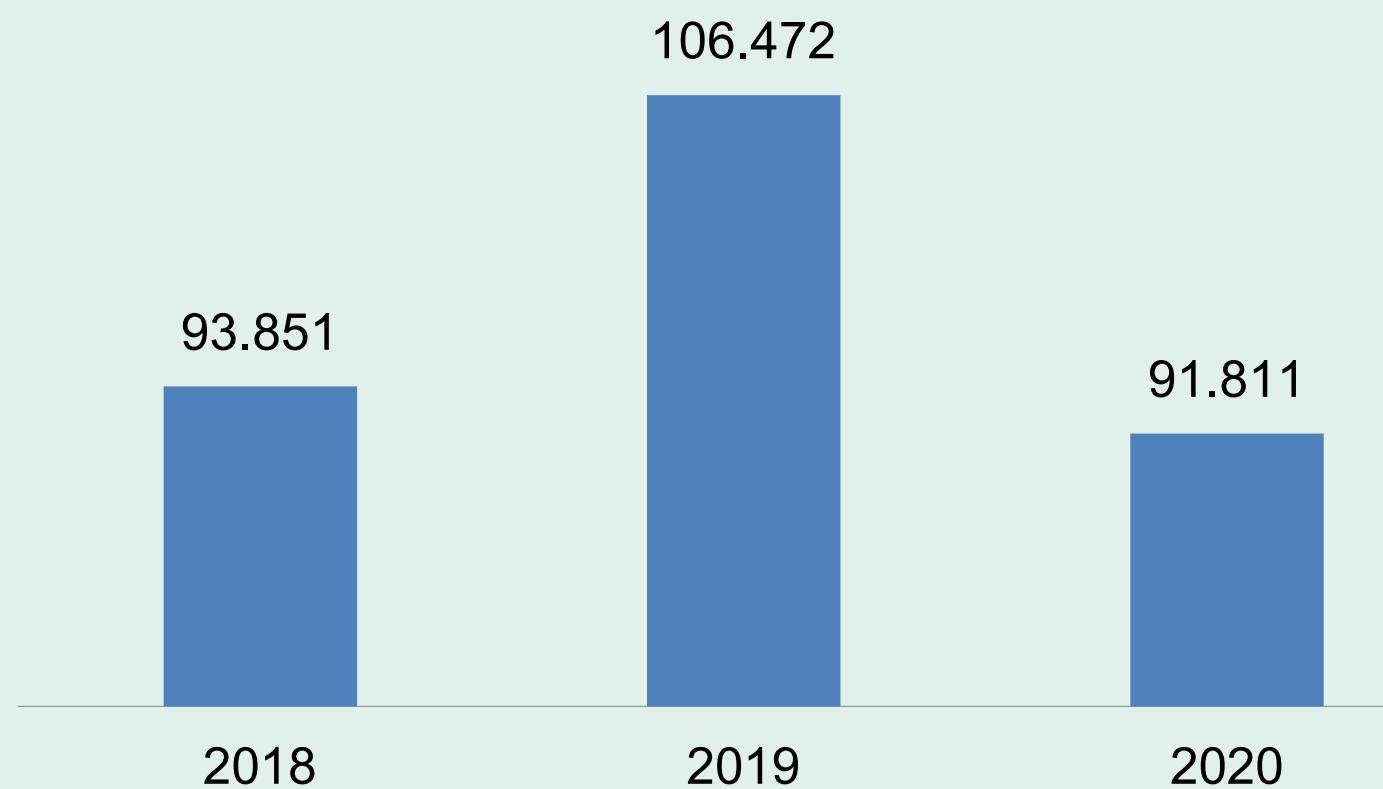
CISAM – FOP – HUOC –
PROCAPE

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

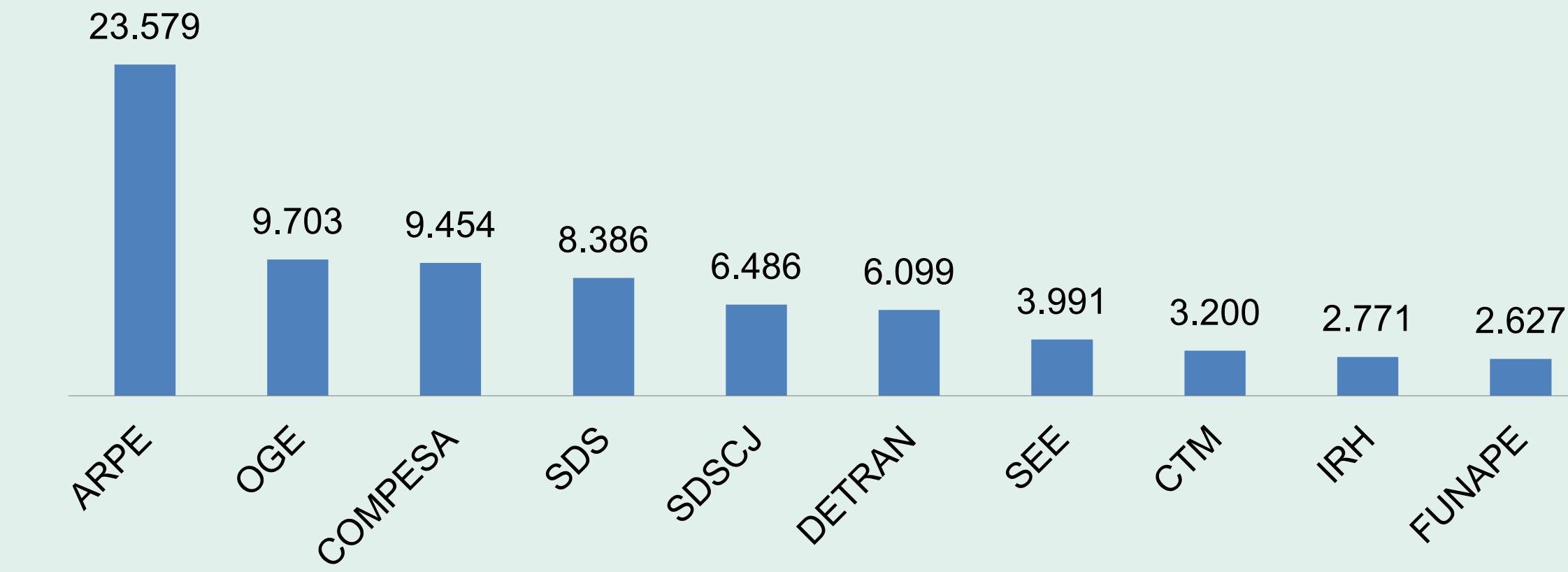


Visão geral das manifestações

Total de manifestações por ano

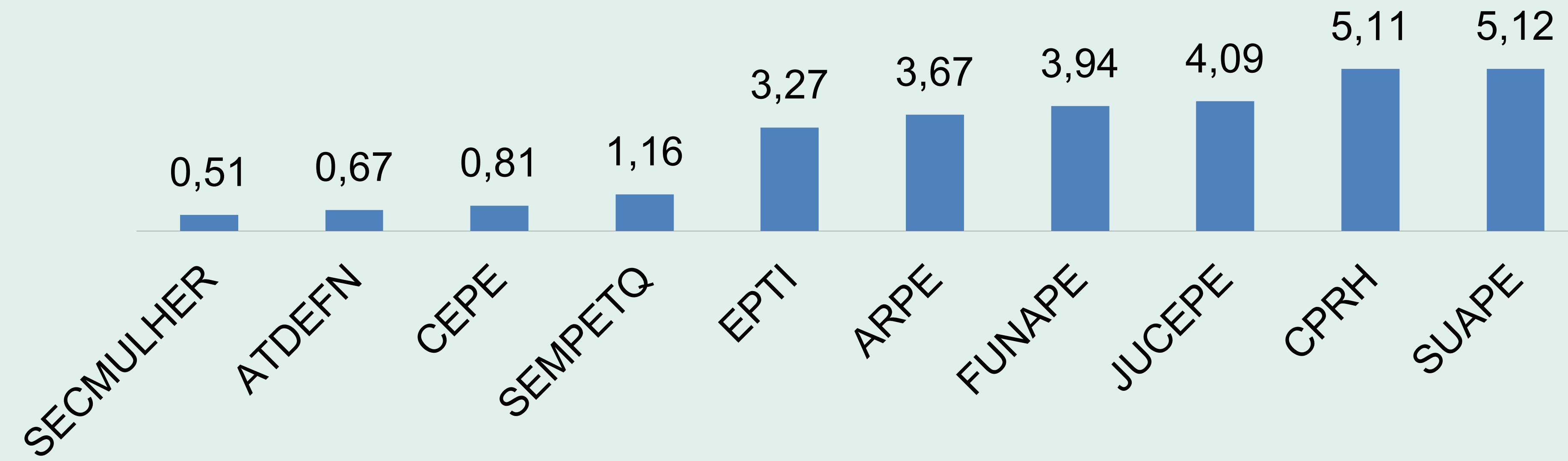


Top 10 - Quantidade de manifestações em 2020



Visão geral das manifestações

Tempo médio da resposta às manifestações em dias***

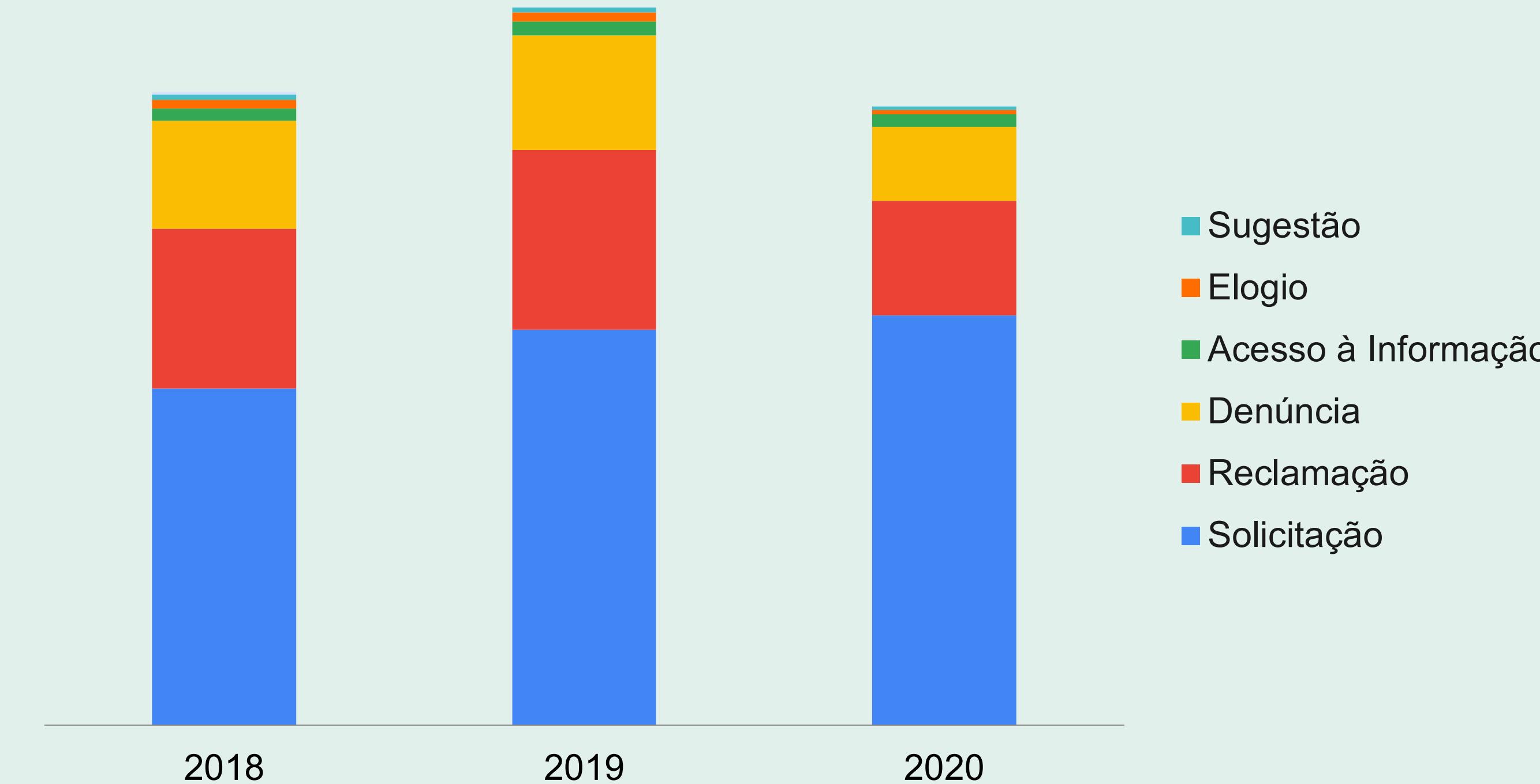


*** Ouvidorias que respondem ao usuário as manifestações com maior rapidez



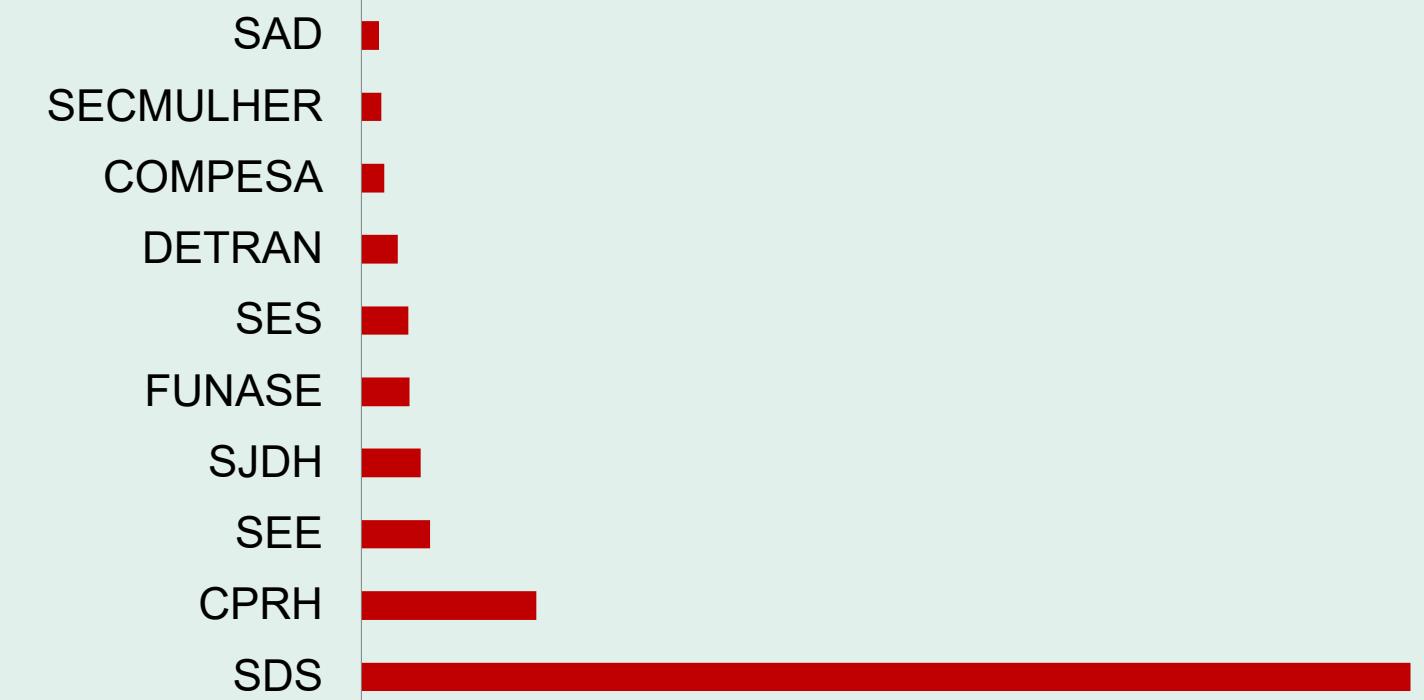
Visão geral das manifestações por tipo/natureza

Total de manifestações por natureza/tipo

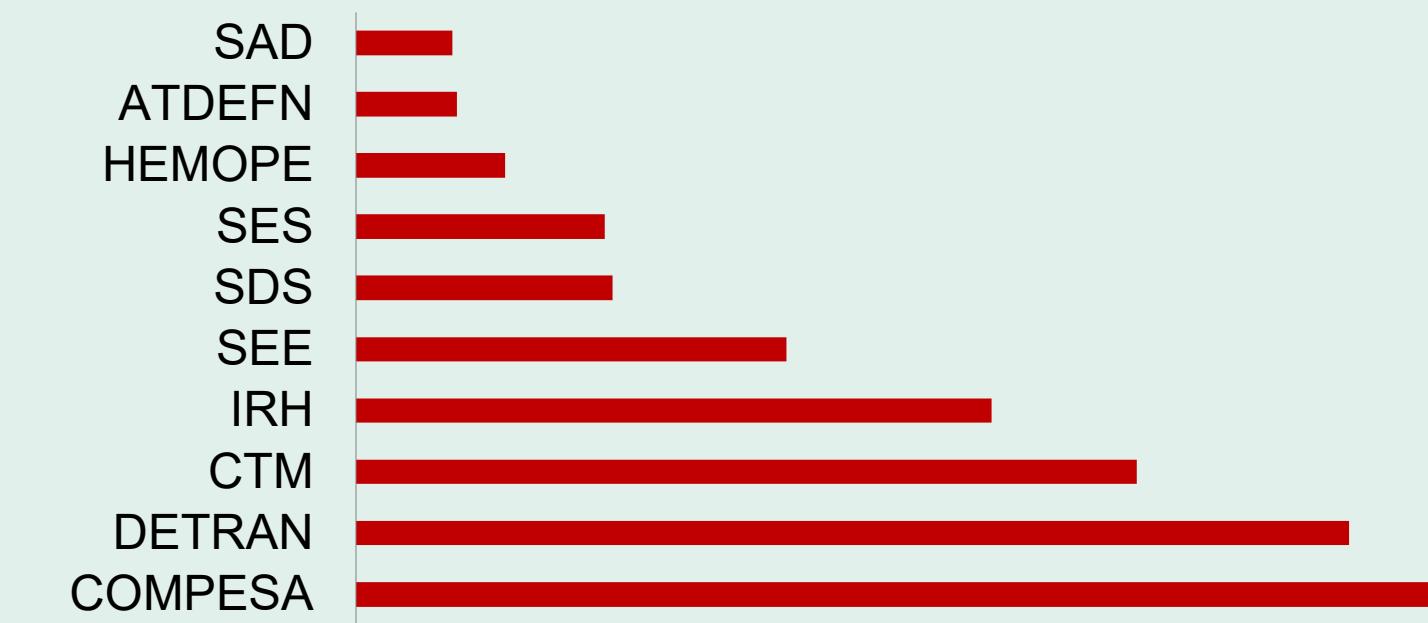


Visão geral das manifestações por tipo/natureza

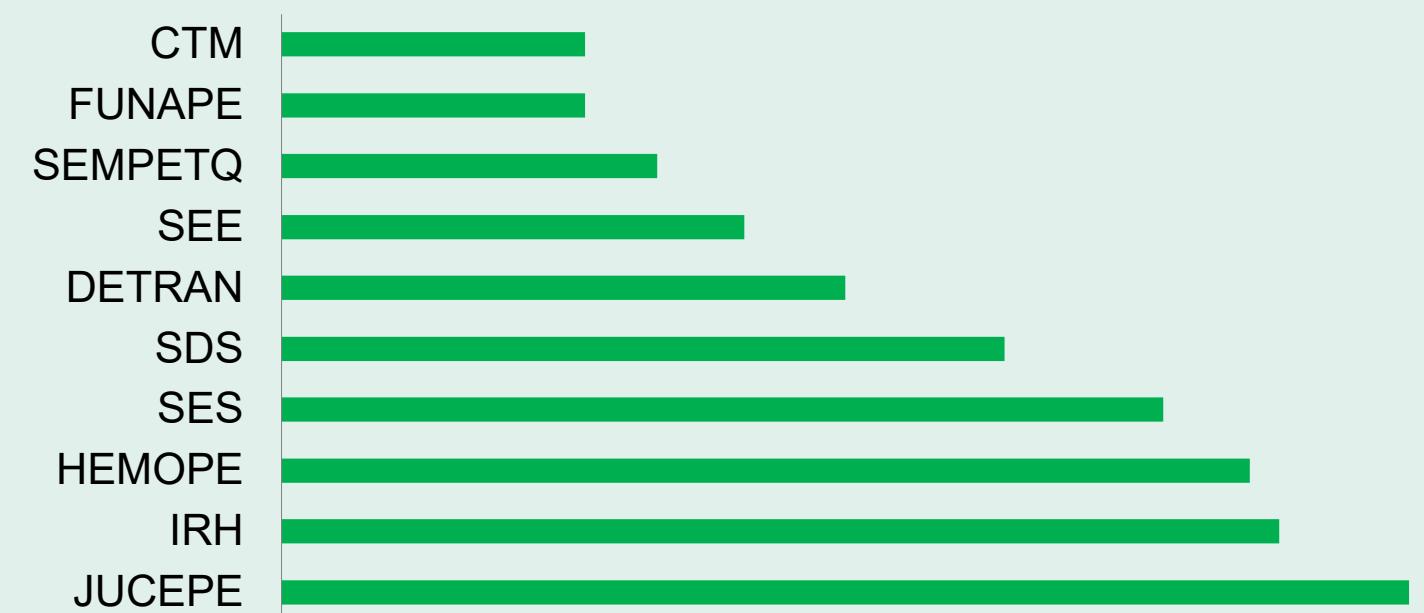
Denúncias



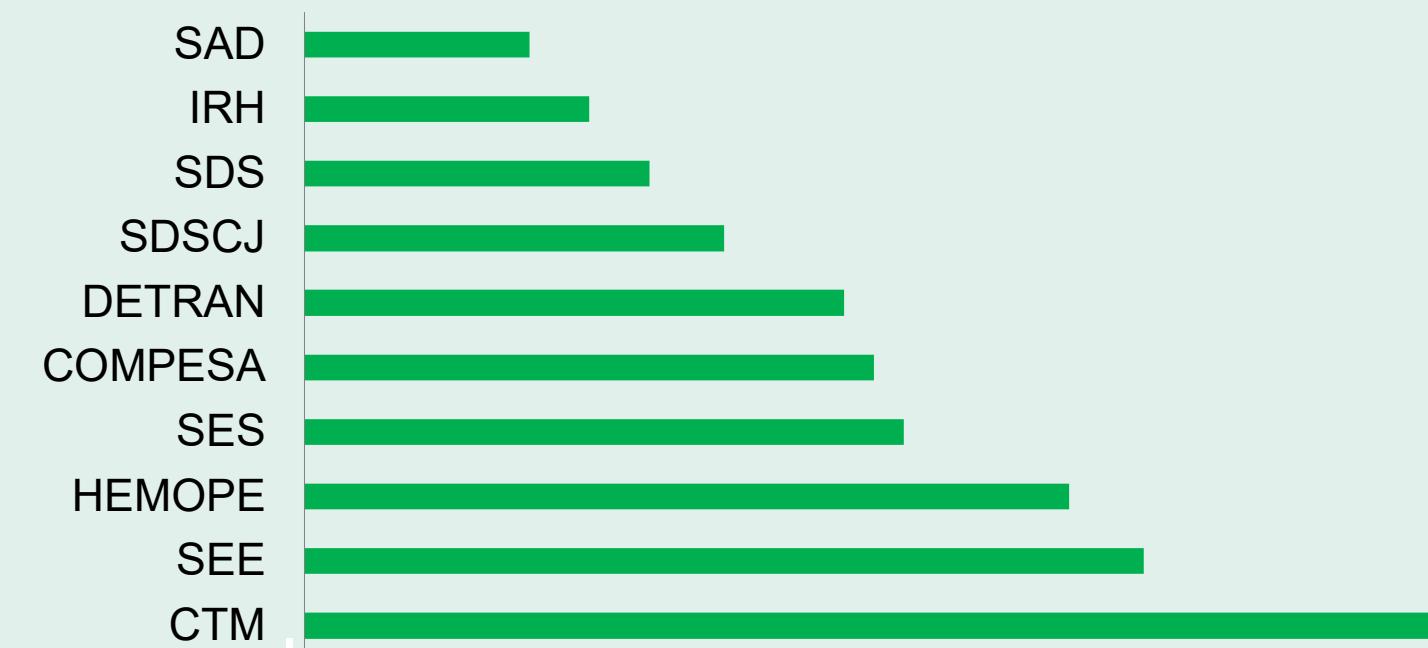
Reclamações



Elogios

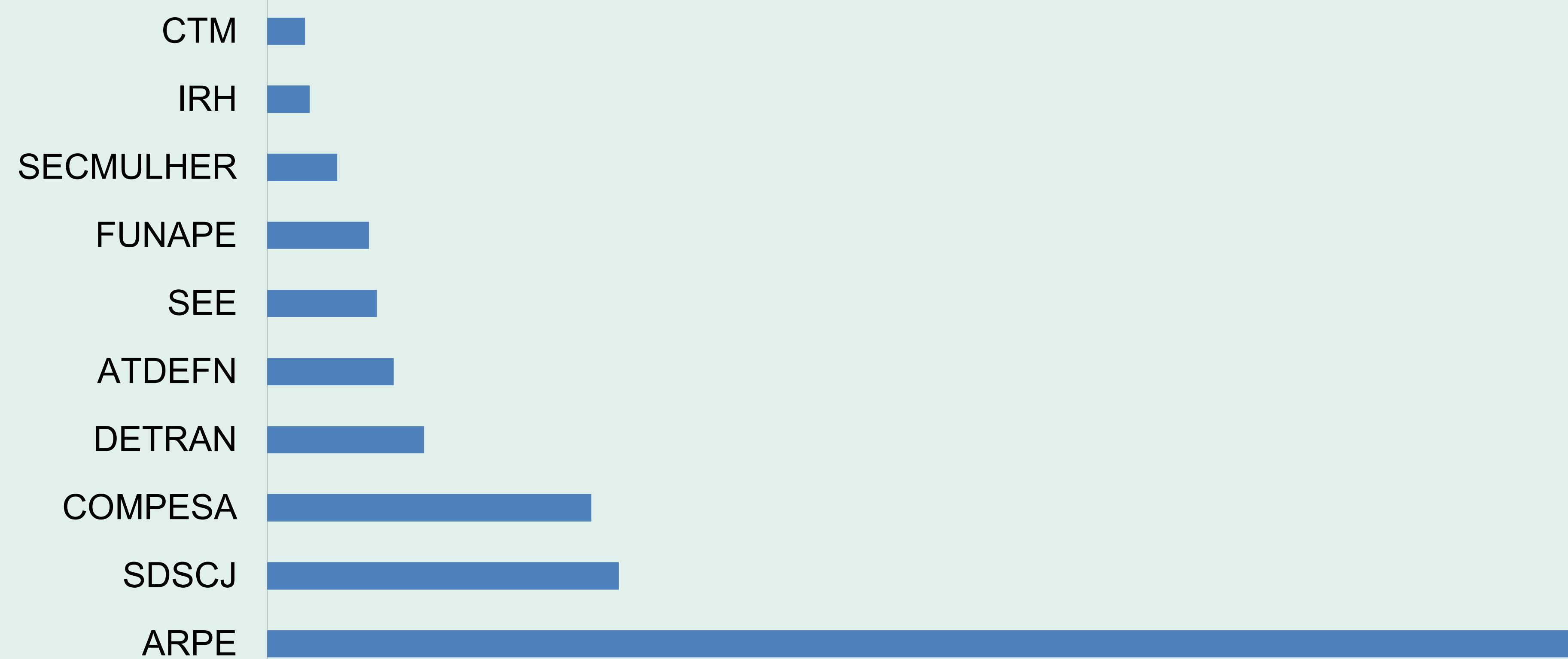


Sugestões



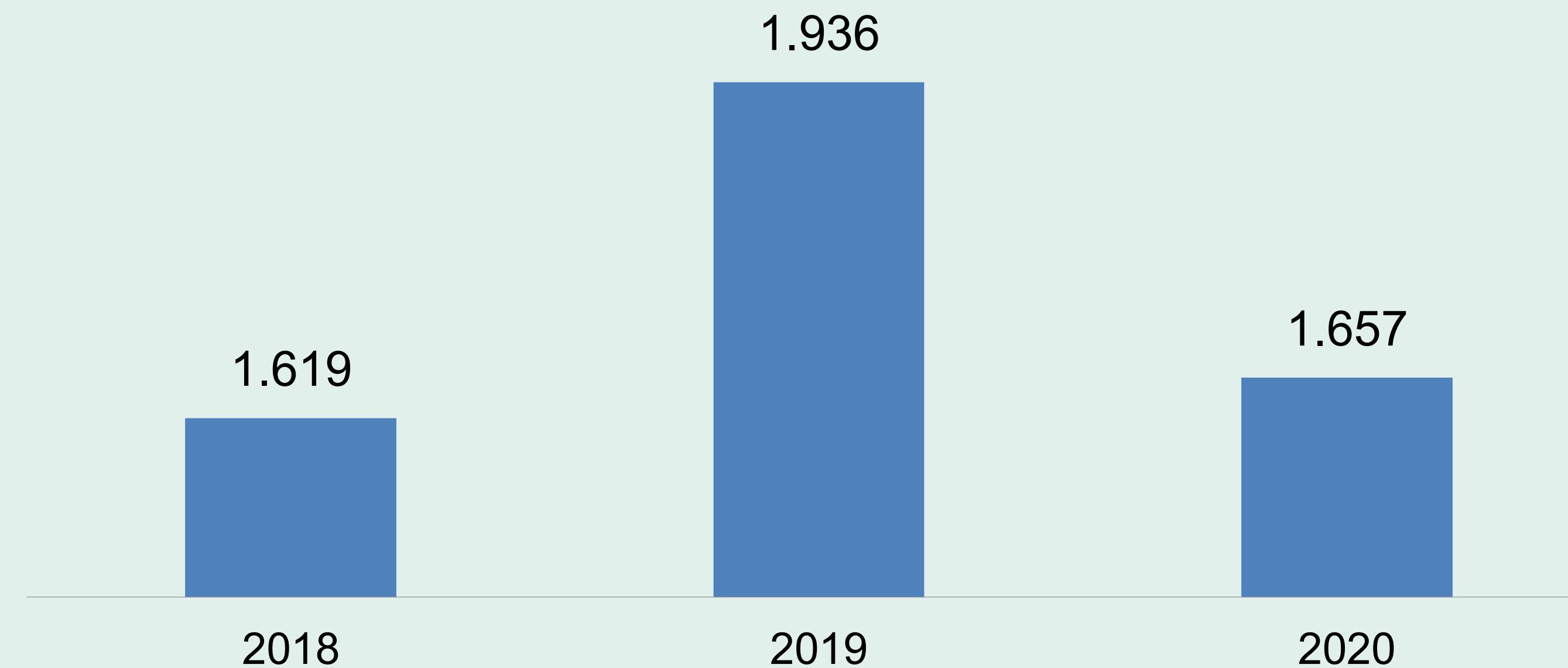
Visão geral das manifestações por tipo/natureza

Solicitações

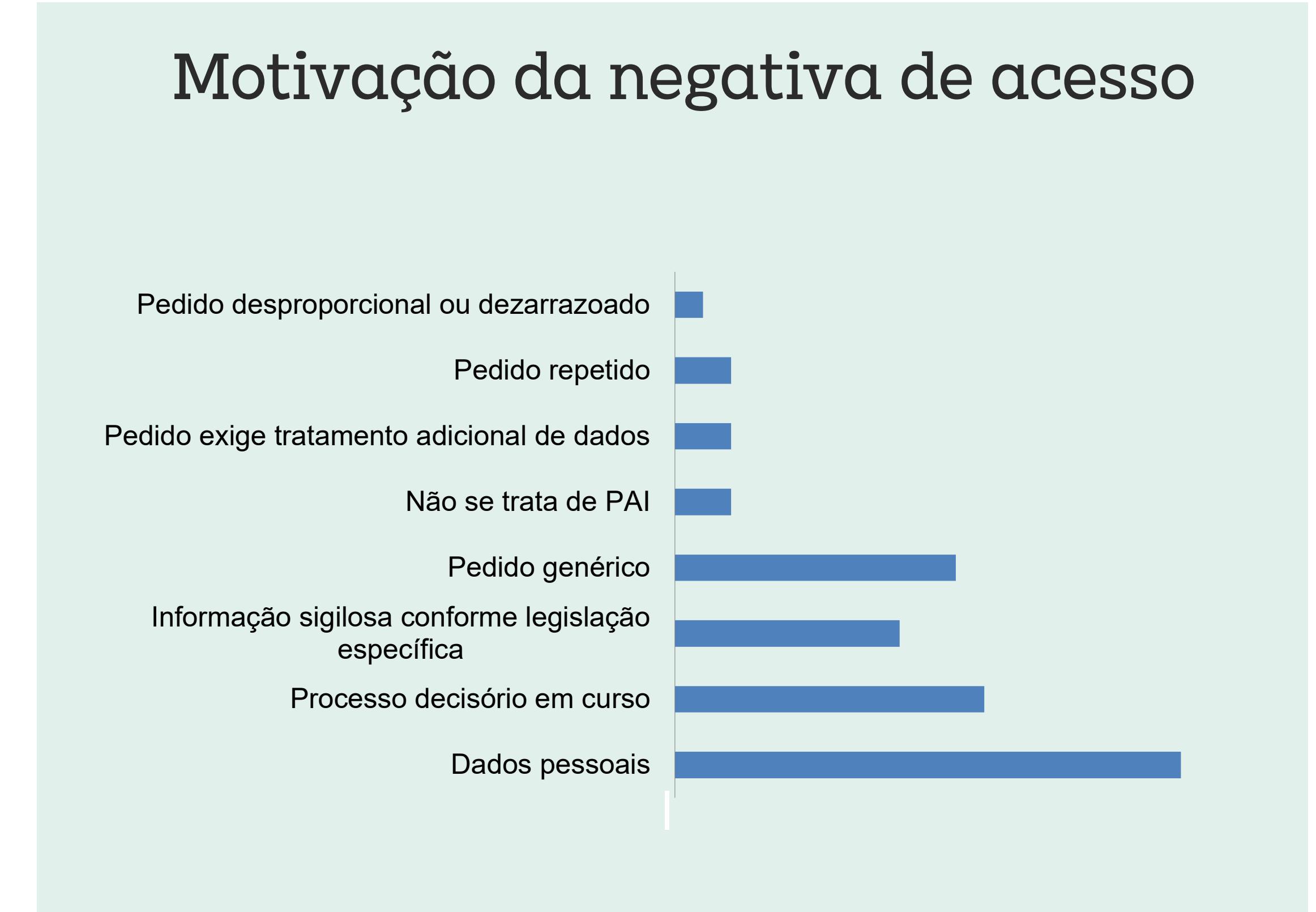


Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação - PAI's

Total de Pedidos de Acesso à Informação - PAIs



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



**** Na data da extração dos dados existiam 78 pedidos pendentes de resposta, totalizando 4,7% do total.



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 outubro de 2020.

1. Com relação às manifestações:

- Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 89,015%;
- Média mensal das manifestações: 9.181 por mês;
- Tipo/natureza de manifestação mais demandada: Solicitação;
- Em relação ao período do ano anterior, houve decréscimo de 2,81% no número de manifestações;
- Em relação às denúncias, houve redução de 23,61% quando comparado com igual período de 2019;
- Houve redução de 28,99% 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 à Informação:

- Houve redução de 4,1% do quantitativo de Pedidos de Acesso em relação ao mesmo período do ano anterior;
- Houve um aumento de 5,4% na quantidade de PAIs, comparado ao Bimestre anterior (julho/agosto);
- O acesso negado aos PAIs foi equivalente a 5,4%;
- Houve um aumento de 310% no quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação abertos, em relação ao mesmo período do ano anterior.

