

Relatório de acompanhamento da Ouvidoria Geral do Estado

Diretoria da Ouvidoria Geral do Estado (DOGE)
Coordenadoria da rede de ouvidorias (CRO)






Período de verificação: janeiro de 2024

Introdução:

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) tem por finalidade coordenar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual através de sistema informatizado onde, por meio do qual, existe o recebimento de manifestações, que possibilita analisar e monitorar o desempenho dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados. Esta Rede é composta atualmente de um total de 63 (sessenta e três) Ouvidorias.

Introdução:

Este Relatório tem como objetivo apresentar uma visão geral das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação recebidos e tratados através do Sistema de Ouvidorias pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual de janeiro de 2024.

- 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 sites 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 deste também encontra-se disponível nos sites eletrônicos das ouvidorias/órgãos e no site* da Ouvidoria-Geral do Estado.
- Com o advento da LGPD em 2021, também foi criado, na Rede Estadual de Ouvidorias, um novo tipo de demanda, denominada Pedido Relacionado a Dados Pessoais (PRDP). Uma distinção importante é que o formulário específico do PRDP está integrado ao Login Único gov.br e o usuário precisará dispor de uma conta no gov.br, que será associada a sua conta no sistema informatizado de ouvidorias.

Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

Ouvidoria Geral do Estado (OGE)

Ouvidorias
Especiais

SEFAZ | SEE | SDS | SETUR | SECMULHER |
ARPE | PGE | SEAP | SAS | SCJ | SEPLAG

Ouvidorias Centrais e Ouvidorias Setoriais

SEMAS

SJDH

SDA

SES

SAD

SEMOBI

SRHS

SEDUH

SEDEPE

SECTI

SECULT

SDEC

SJDHPV

CPRH | DEFN

IPEM

ADAGRO | IPA

HEMOPE | HAM | HBL | HCP | HGV | HOF | HPJP | HR | HRA

ATI | IASSEPE | FUNAPE

DETRAN | DER | CTM | EPTI

APAC | COMPESA | CONDEPE-FIDEM

CEHAB | PERPART

JUCEPE | AGE

CEPE

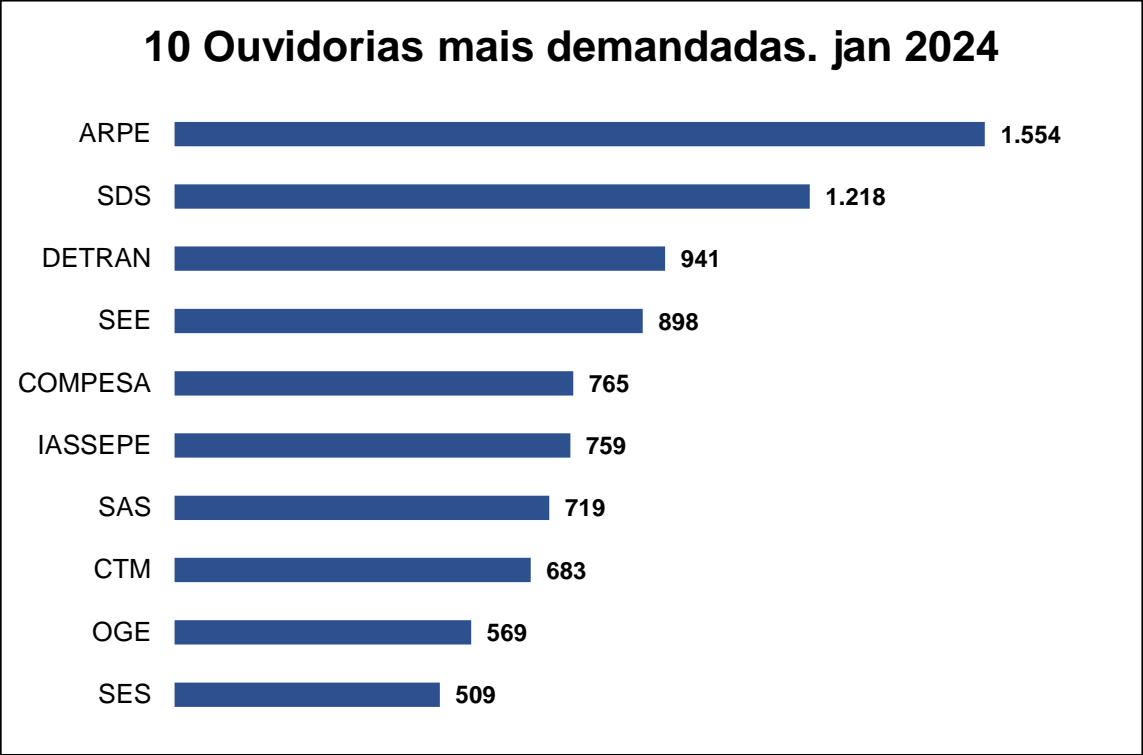
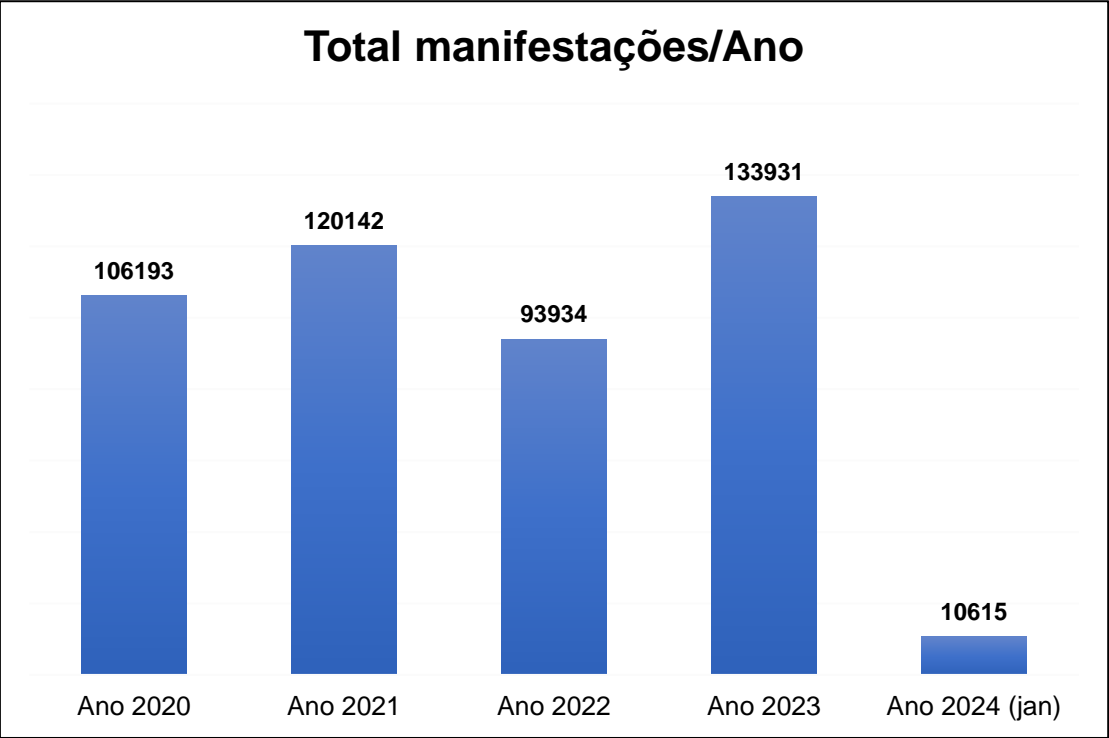
UPE | CISAM | PROCAPE | HUOC

FUNDARPE

SUAPE | ADEPE | COPERGAS | PORTOREC

FUNASE

Visão Geral das Manifestações



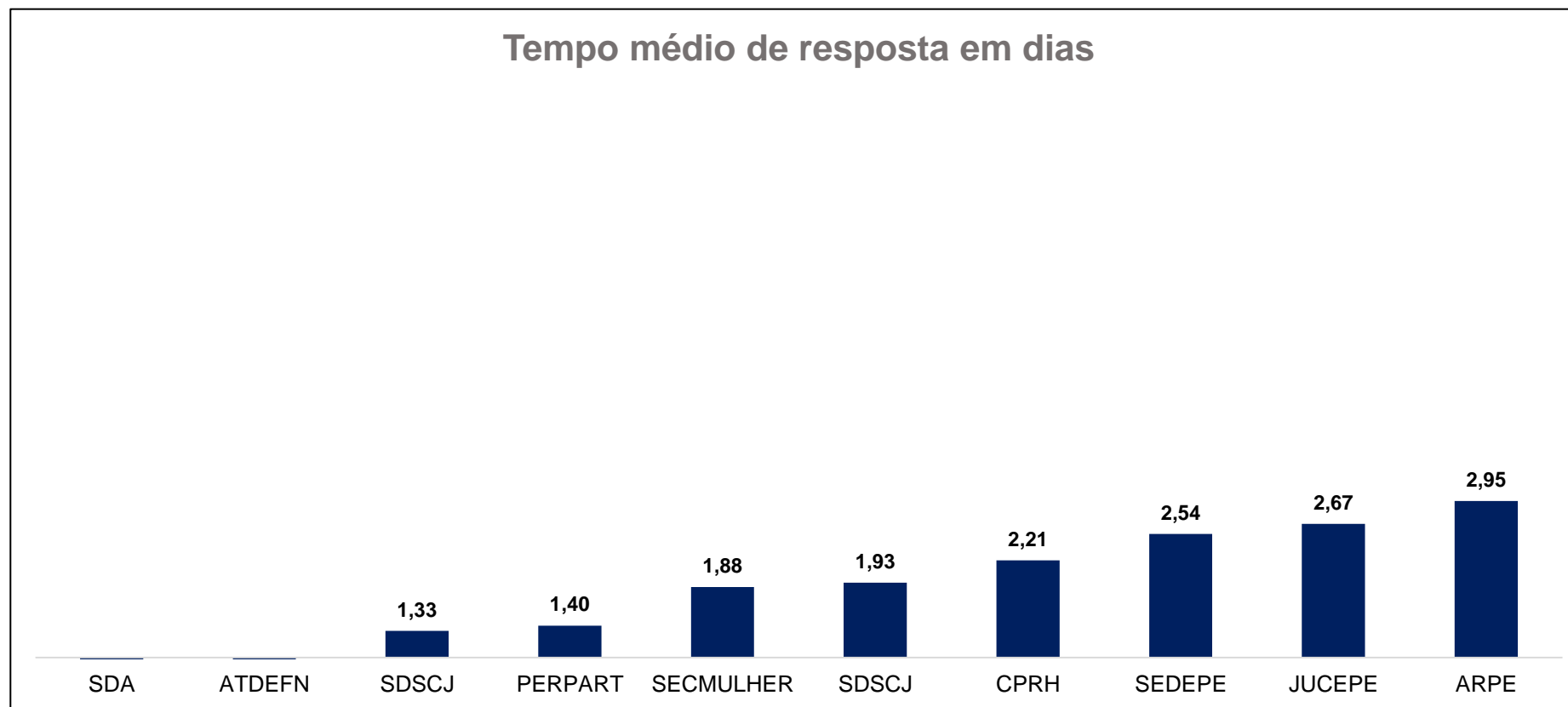
Visão Geral das Manifestações



Resolutividade



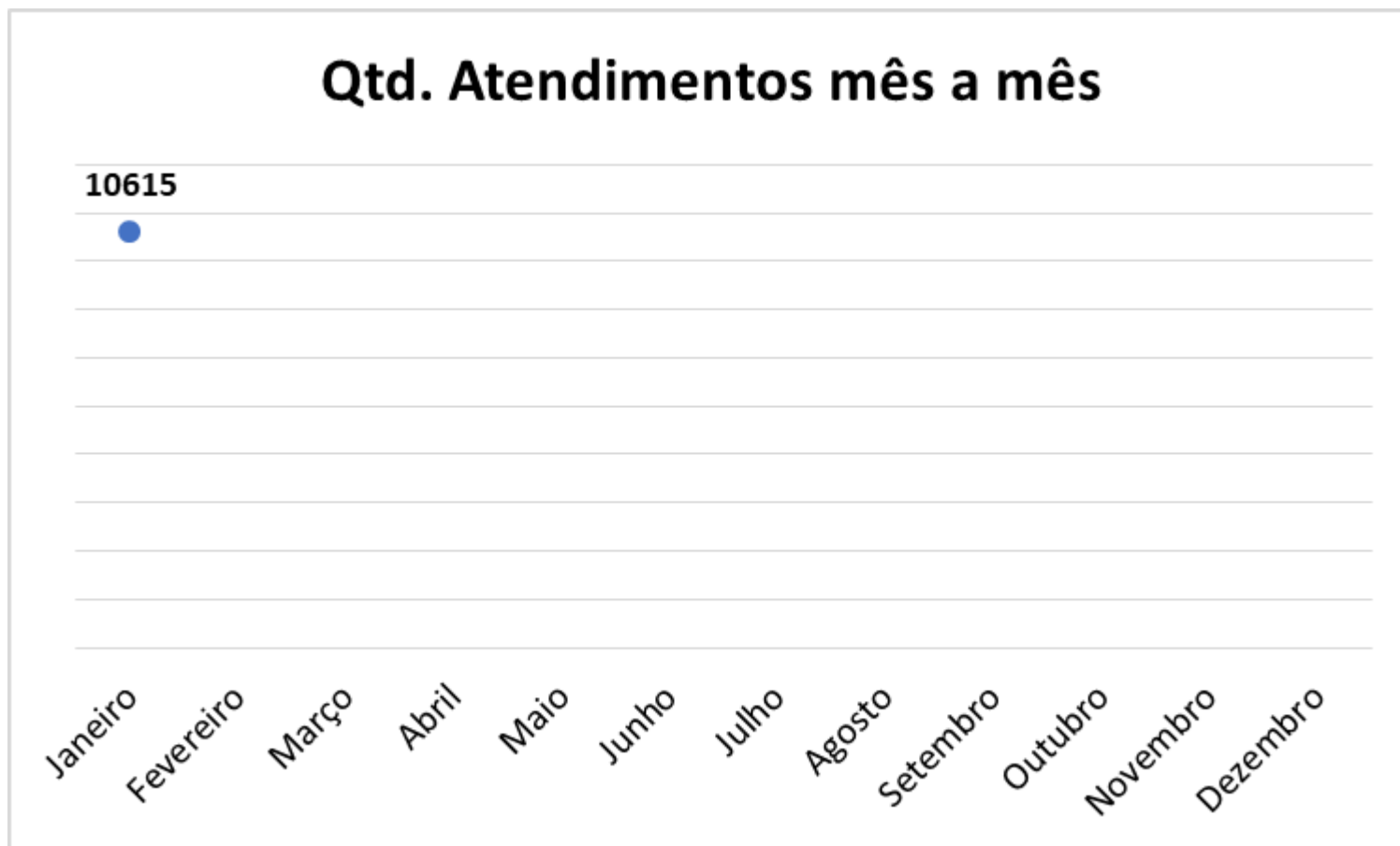
Visão Geral das Manifestações



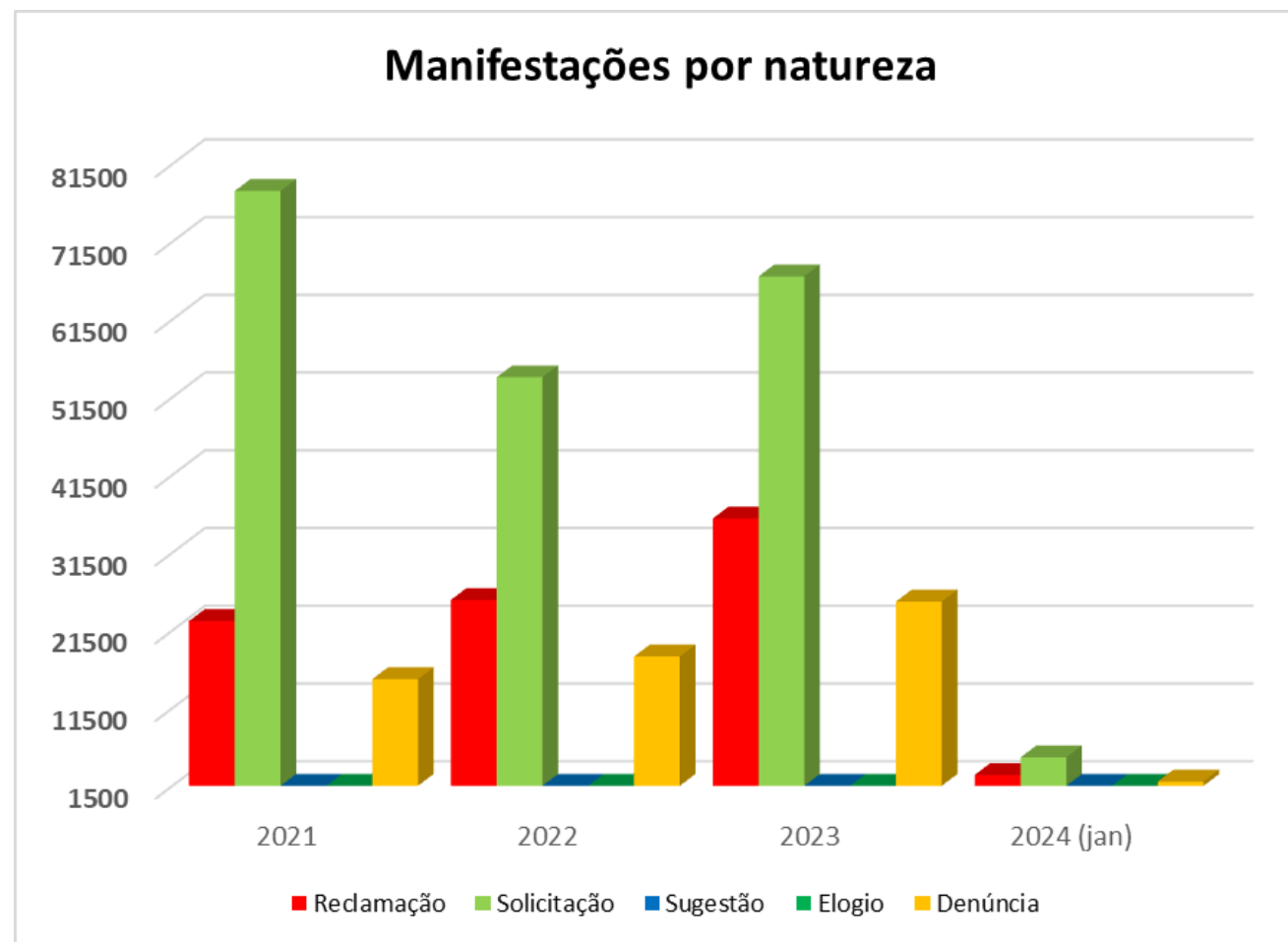
Top 10 – Ouvidorias com menor tempo de resposta



Visão Geral das Manifestações por natureza

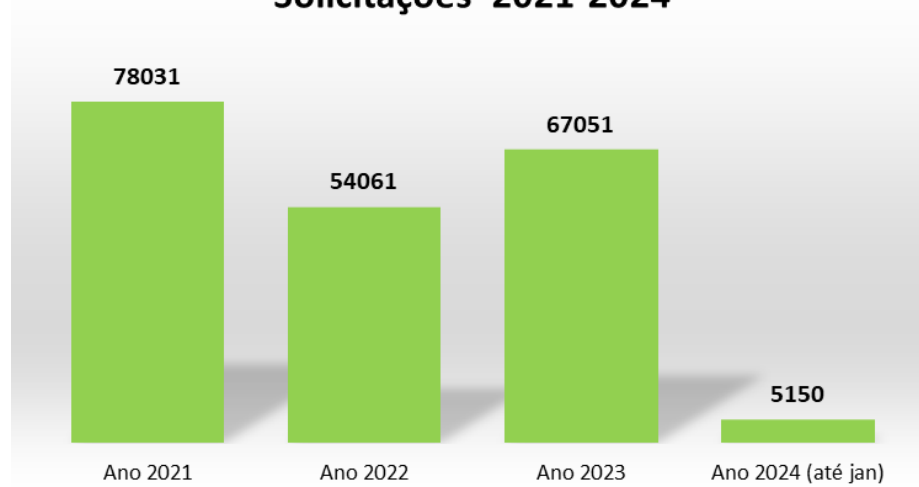


Visão Geral das Manifestações por natureza

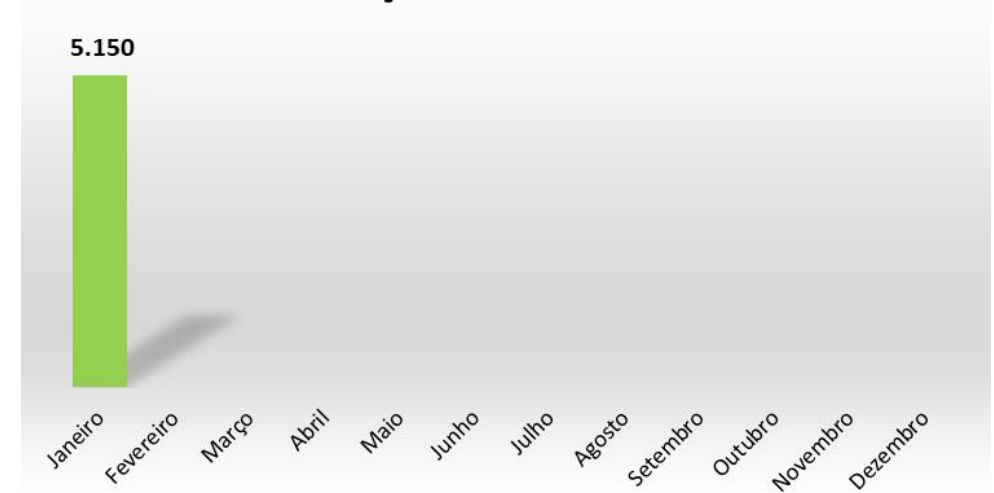


Solicitações

Solicitações 2021-2024

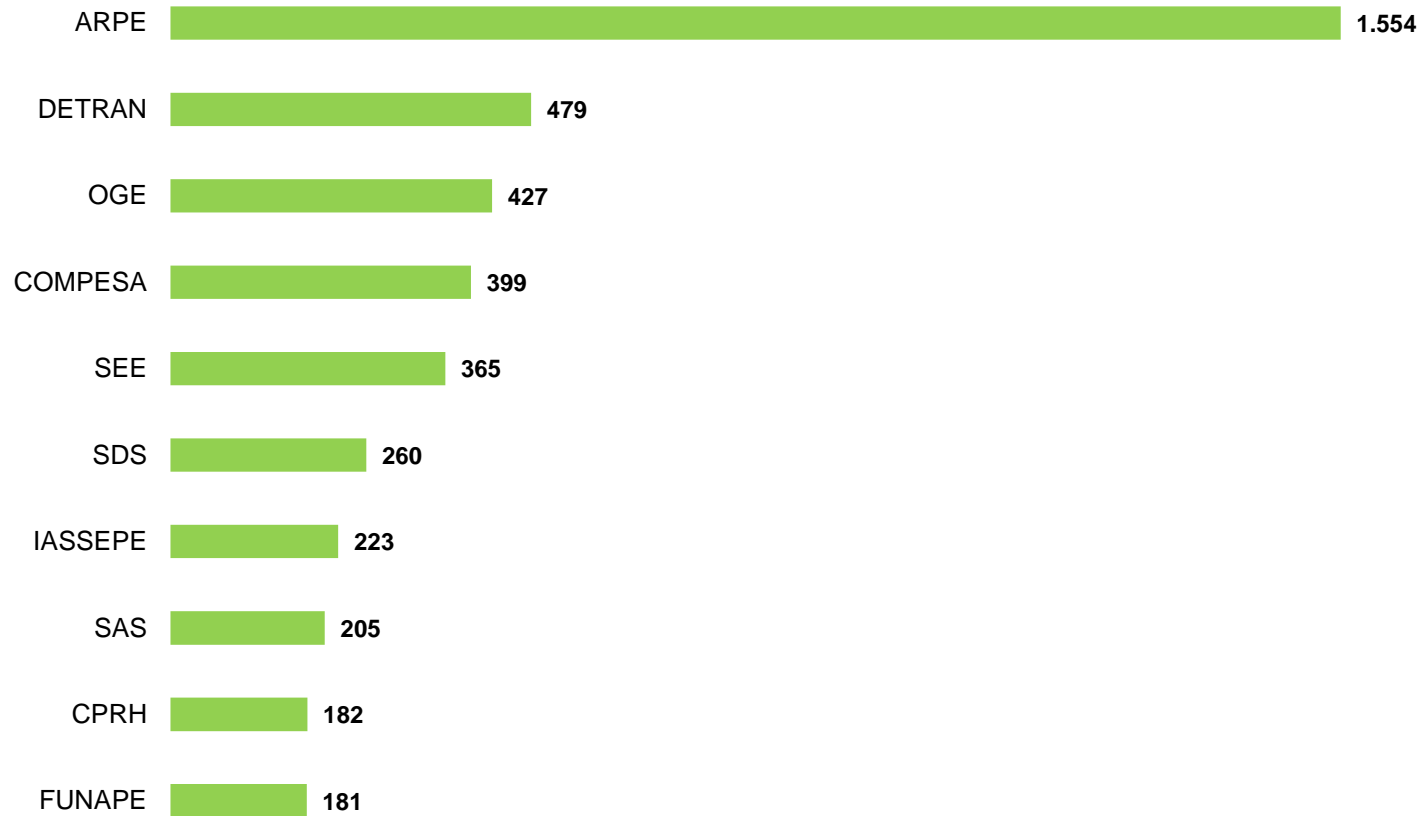


Solicitações mês a mês.2024



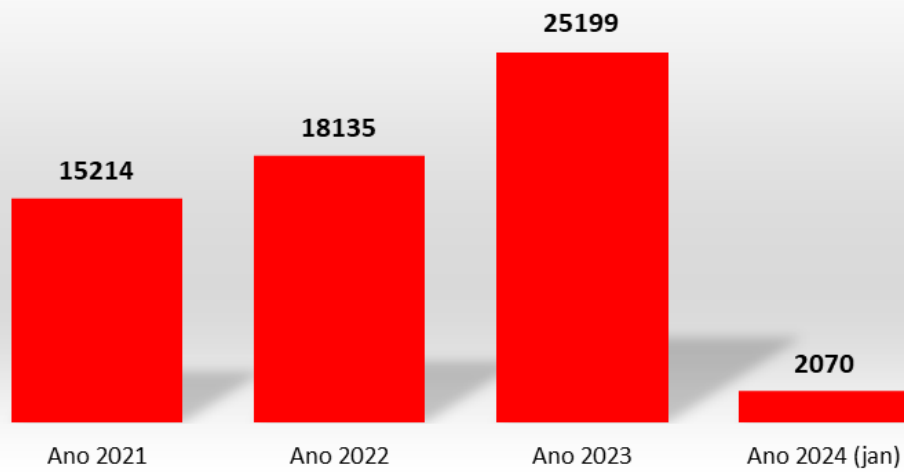
Solicitações

10 Ouvidorias com maior número de Solicitações



Denúncias

Denúncias 2021-2024

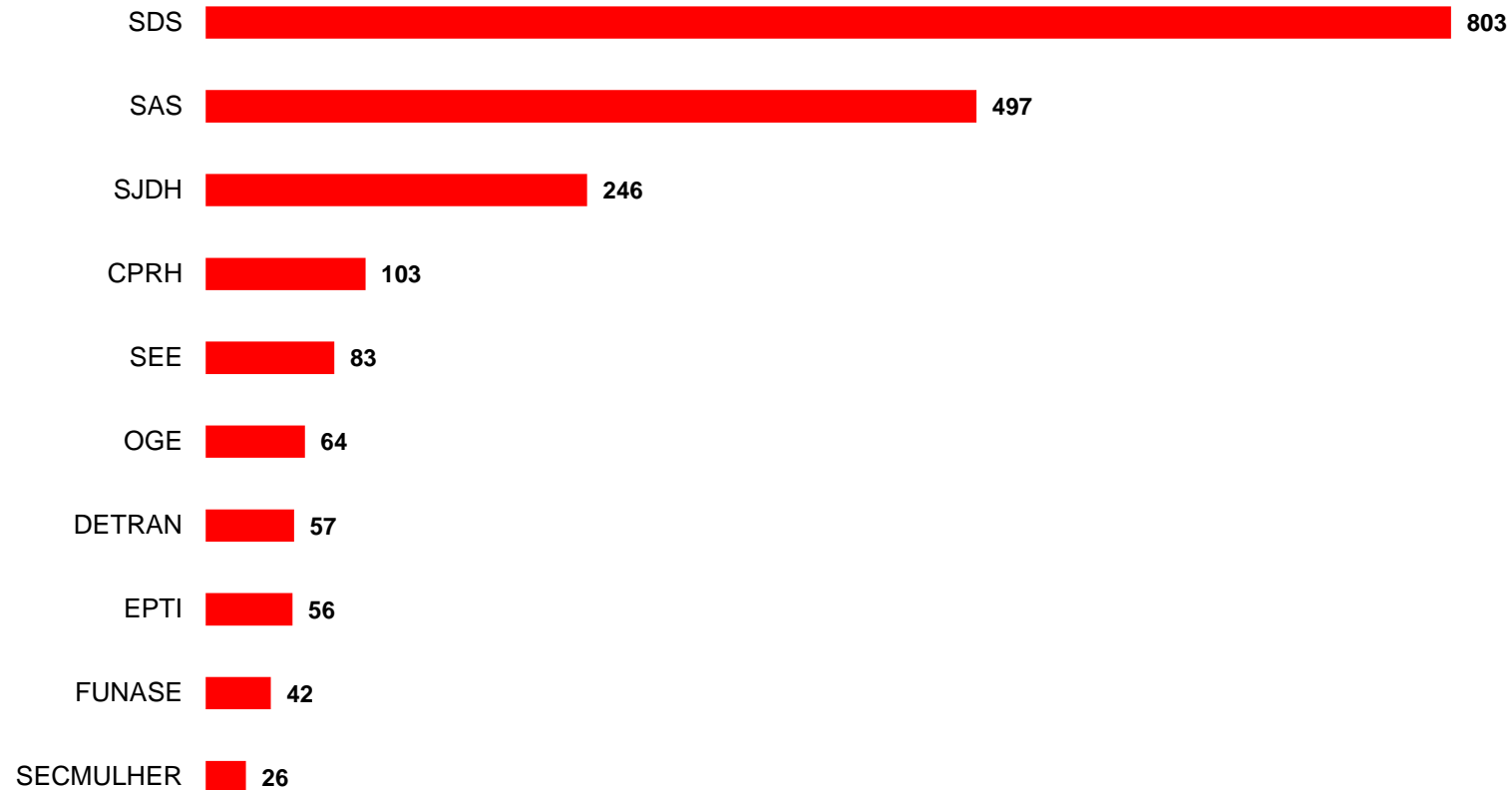


Denúncias mês a mês.2024



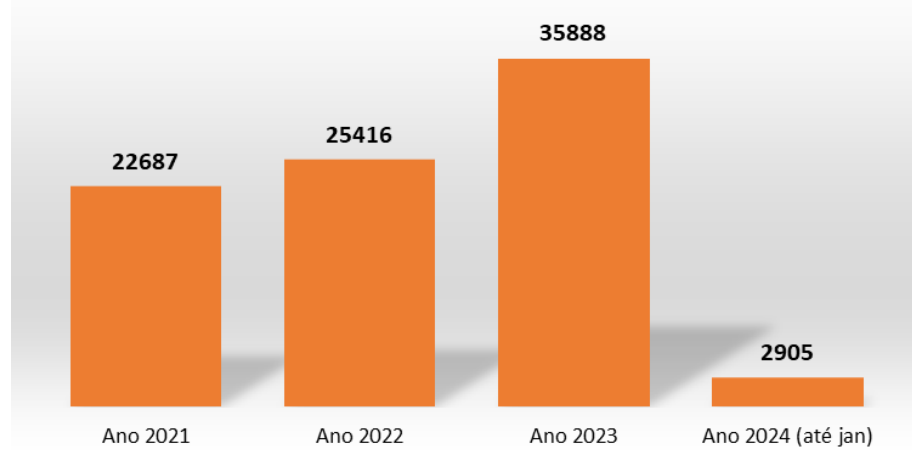
Denúncias

10 Ouvidorias com maior número de Denúncias



Reclamações

Reclamações 2021-2024

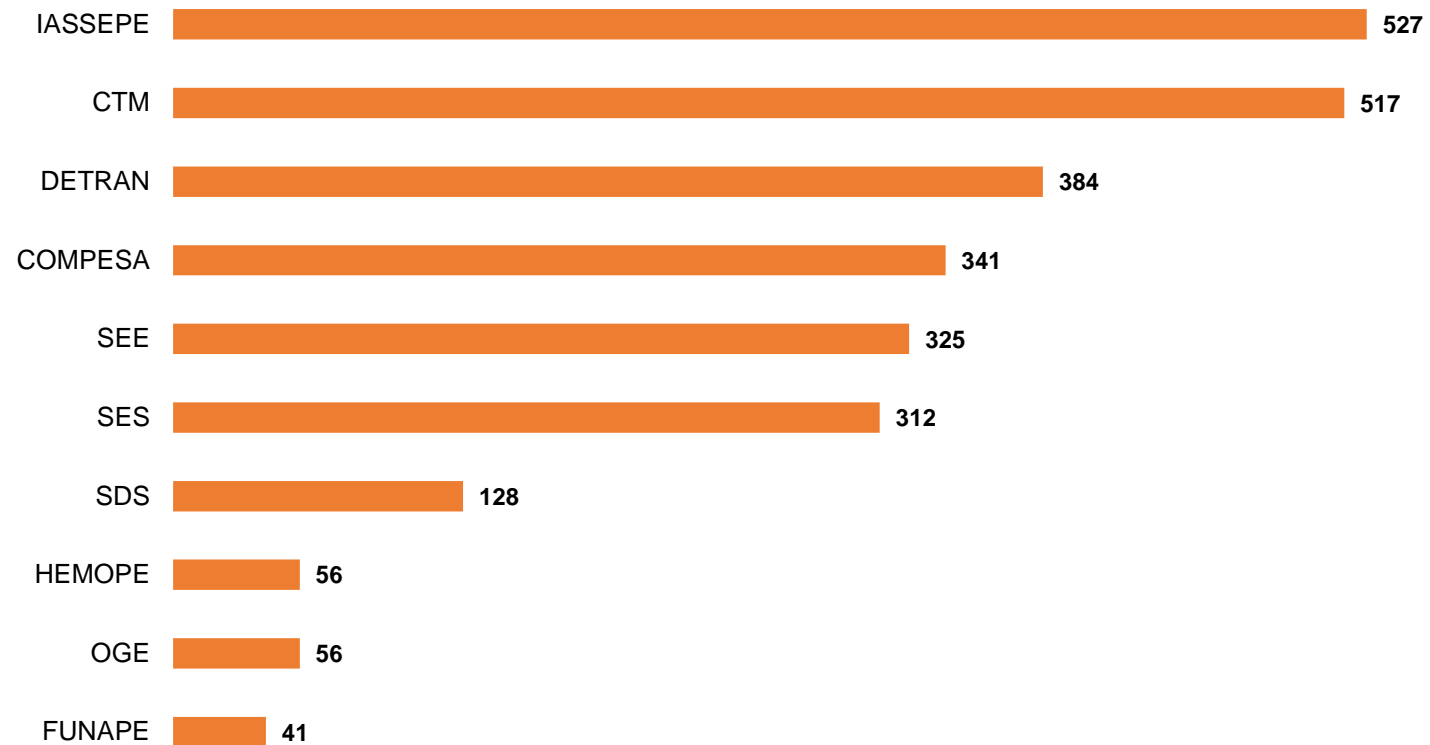


Reclamações mês a mês. jan 2024



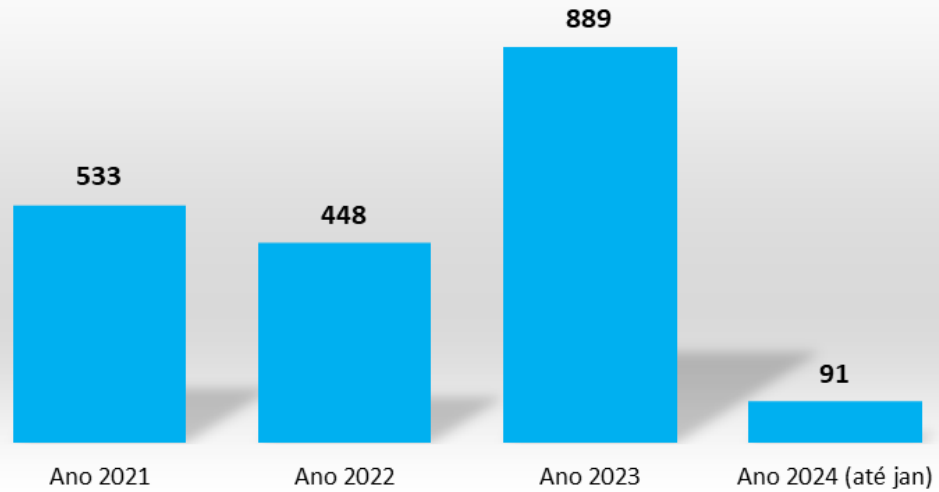
Reclamações

10 Ouvidorias com maior número de Reclamações



Sugestões

Sugestões 2021-2024

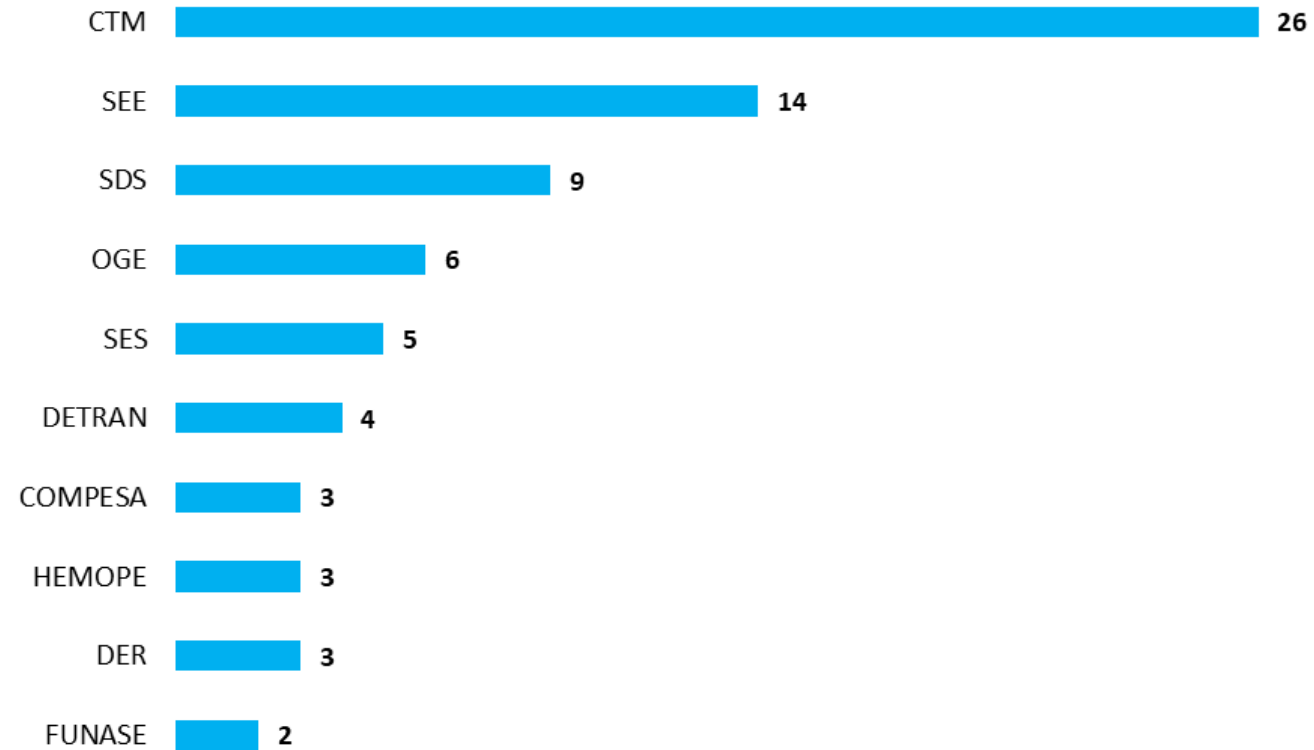


Sugestões mês a mês.2024



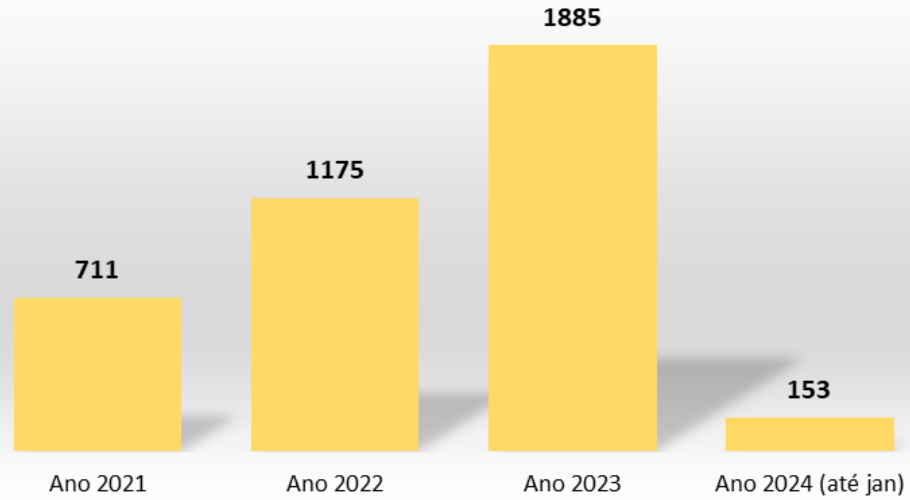
Sugestões

10 Ouvidorias com maior número de Sugestões



Elogios

Elogios 2021-2024

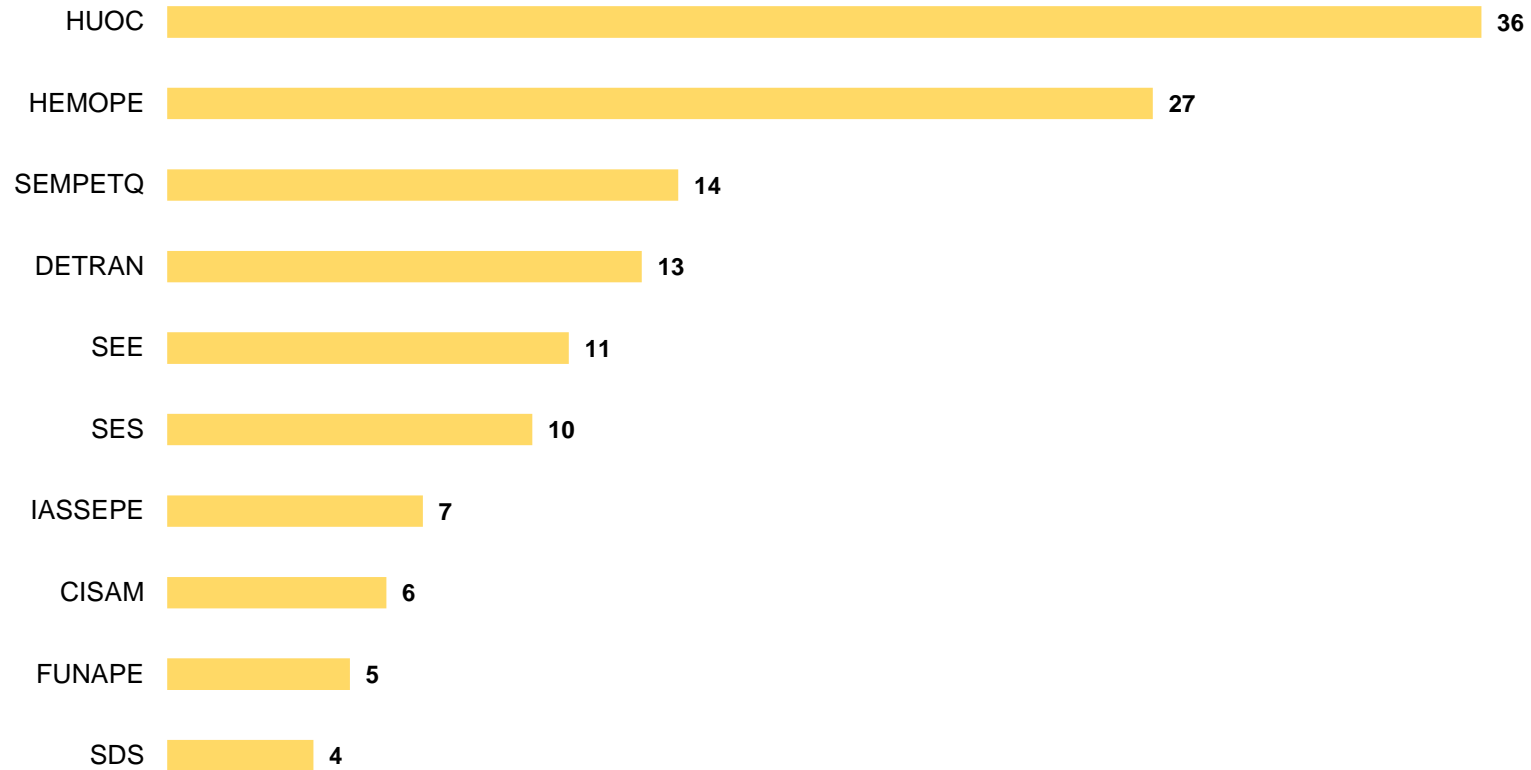


Elogios mês a mês.2024

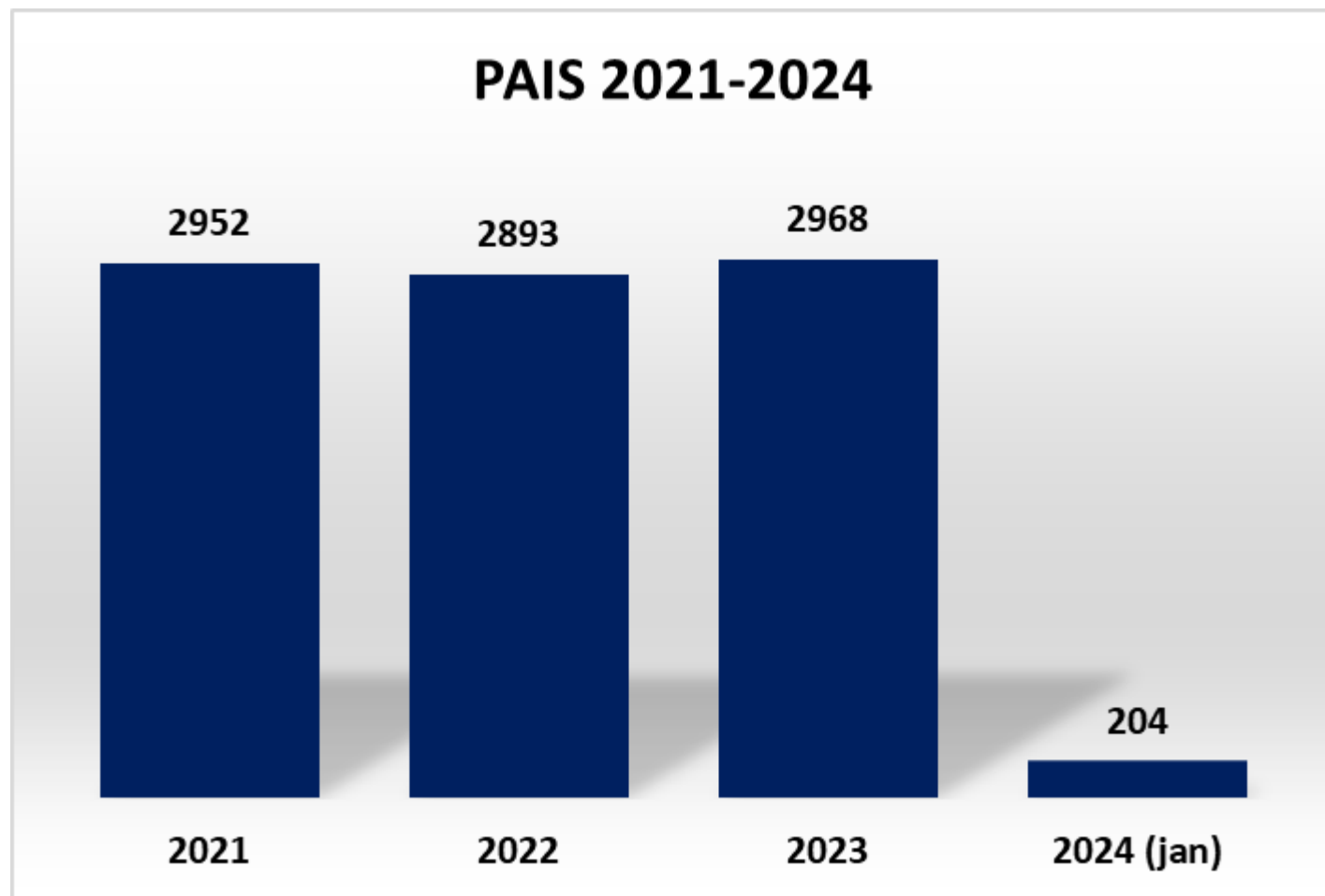


Elogios

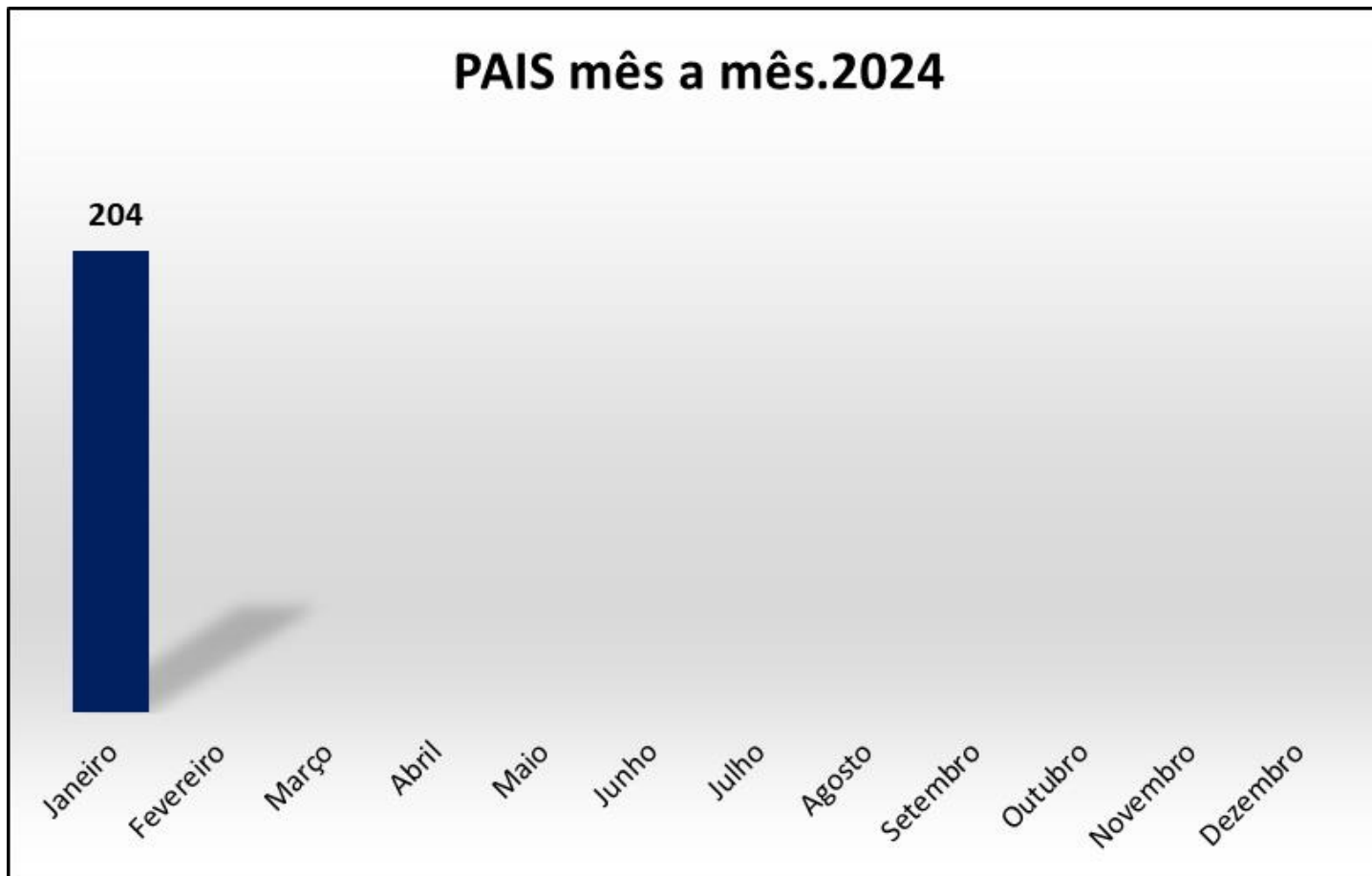
10 Ouvidorias com maior número de Elogios



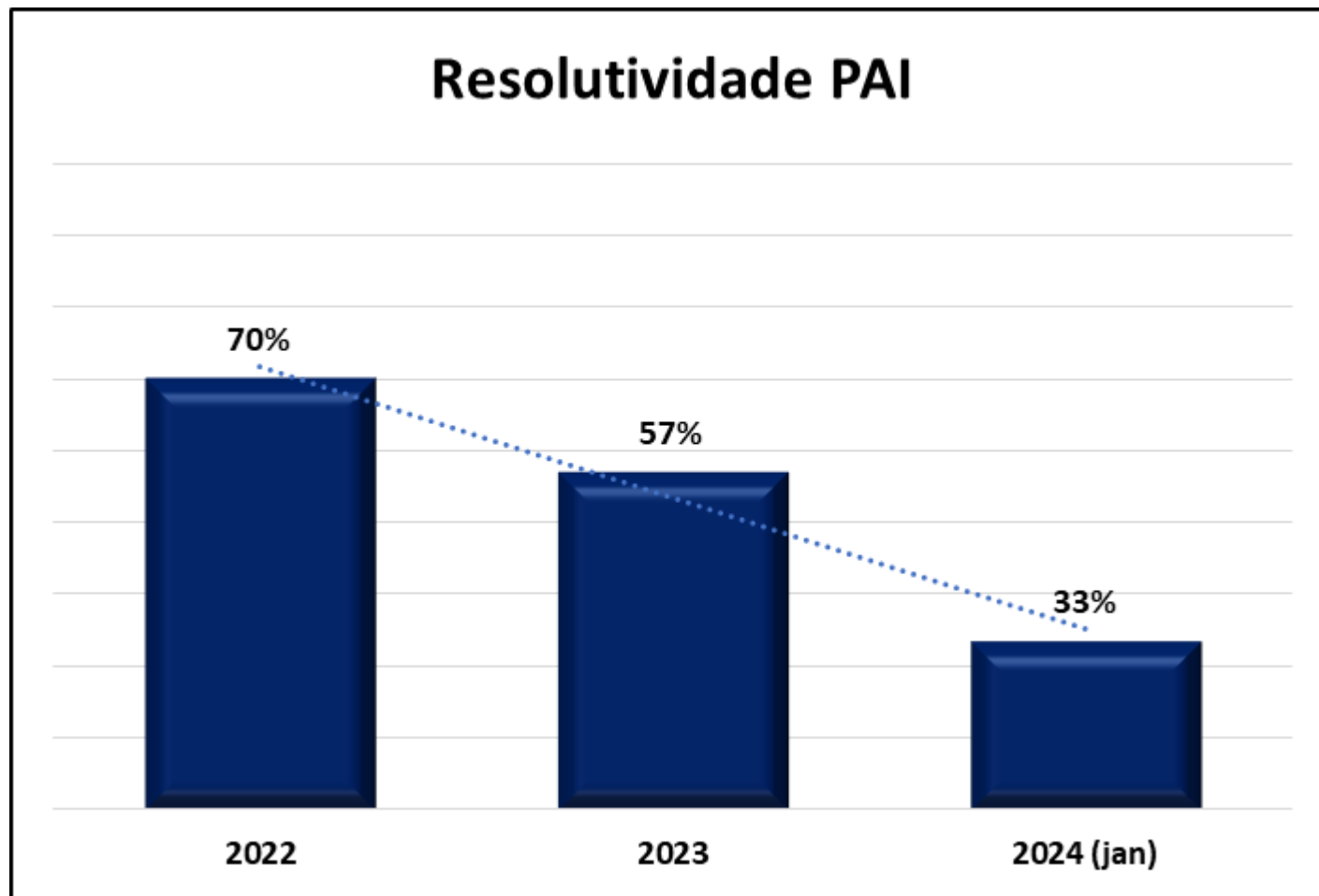
Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's



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



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



Conclusão:

- Este Relatório apresentou o resultado das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação registrados na Ouvidora-geral do Estado, considerando janeiro de 2024.
- Com relação às Manifestações:
 - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 89%;
 - ✓ Média mensal das manifestações: 10.615;
 - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação;
 - ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve aumento de 8% no número de manifestações;
 - ✓ Em relação às denúncias, houve acréscimo de 9,5% quando comparado com igual período em 2023.
- Com relação aos Pedidos de Acesso à Informação:
 - ✓ Media mensal de PAIs: 204
 - ✓ Em relação a resolutividade dos Pedidos de Acesso à Informação houve uma queda significativa passando de 62% em 2023 para 33,4% em 2024, no mesmo período.
 - ✓ Houve uma diminuição de 8.5% do quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação em relação ao mesmo período do ano anterior;