

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 a abril de 2024

Secretaria
da Controladoria
Geral do Estado



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 a abril 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.

* www.ouvidoria.pe.gov.br

Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

Ouvidoria Geral do Estado (OGE)

Ouvidorias
Especiais

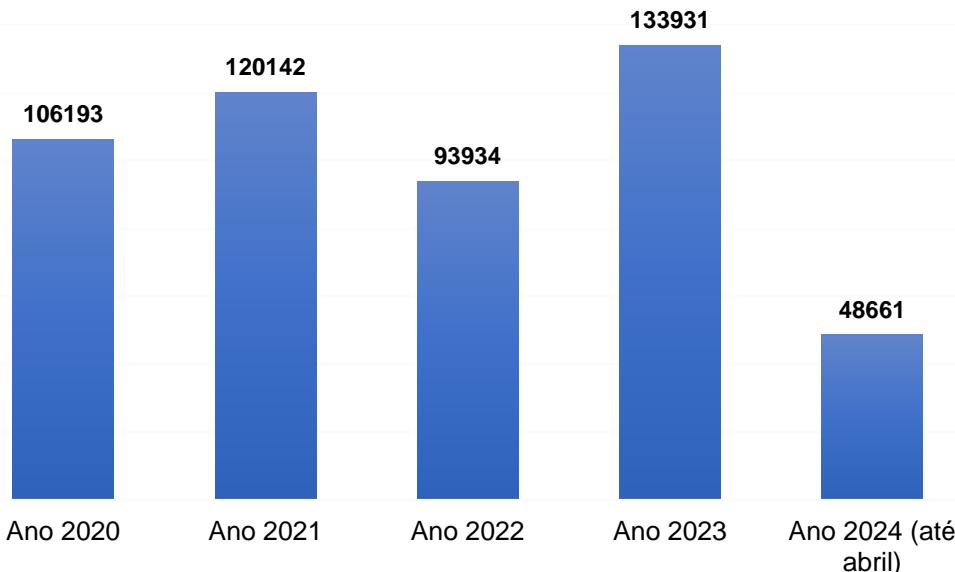
SEFAZ | SEE | SDS | SETUR | SECMULHER |
ARPE | PGE | SEAP | SAS | SCJ | SEPLAG/CEPE

Ouvidorias Centrais e Ouvidorias Setoriais

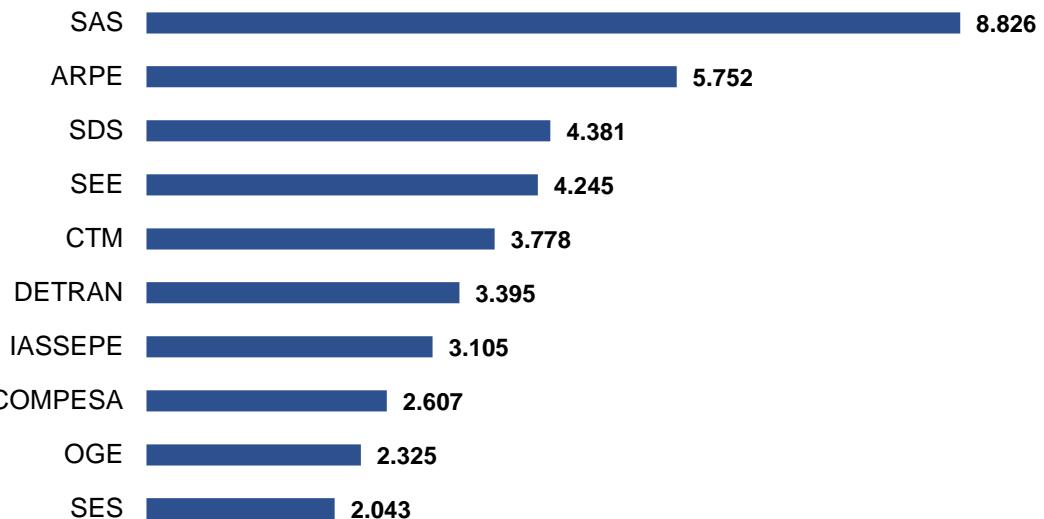
SEMAS	CPRH DEFN
SJDH	IPEM
SDA	IPA
SES	HEMOPE HAM HBL HCP HGV HOF HPJP HR HRA
SAD	ATI IASSEPE FUNAPE
SEMOBI	DETTRAN DER CTM EPTI
SRHS	APAC COMPESA CONDEPE-FIDEM
SEDUH	CEHAB PERPART
SEDEPE	JUCEPE AGE
SECTI	UPE CISAM PROCAPE HUOC
SECULT	FUNDARPE
SDEC	SUAPE ADEPE COPERGAS PORTOREC
SJDHPV	FUNASE

Visão Geral das Manifestações

Total manifestações/Ano



10 Ouvidorias mais demandadas até abril 2024



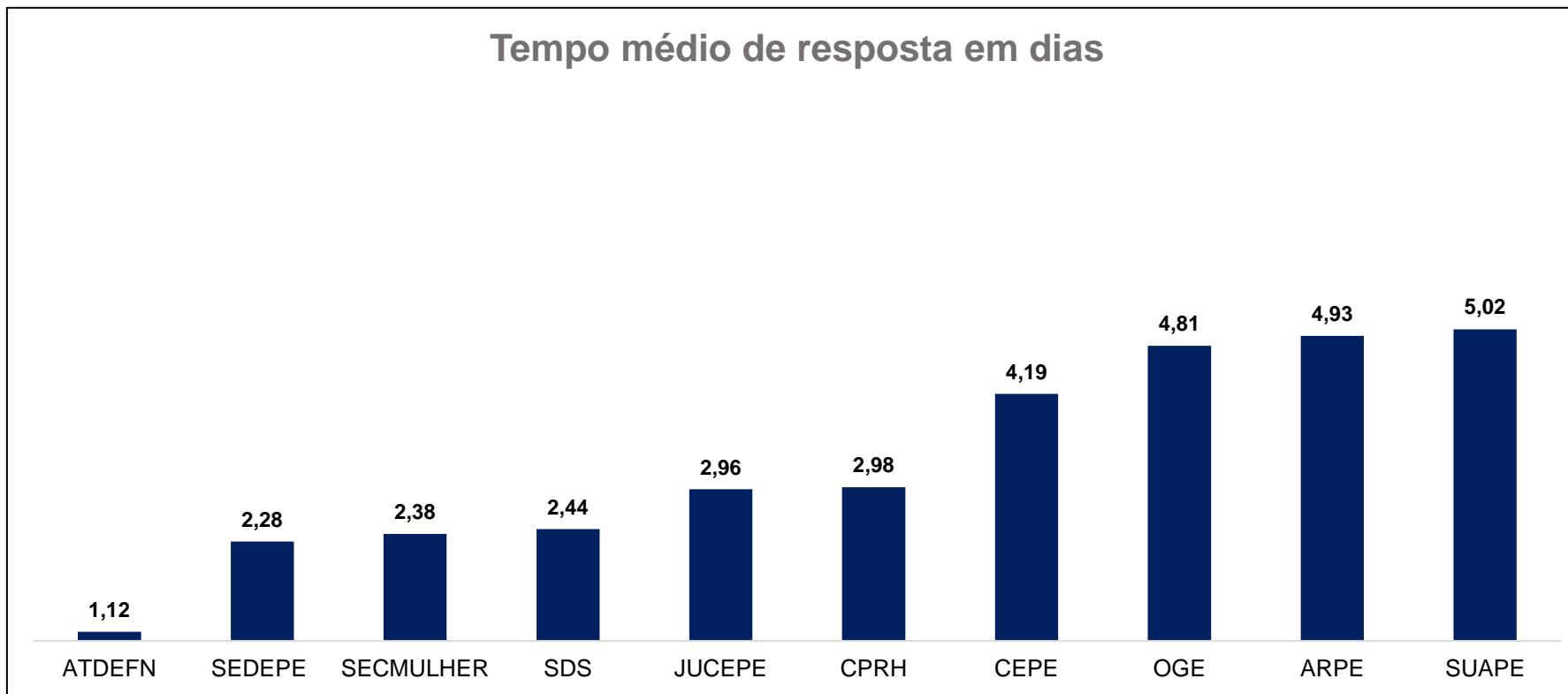
Quantitativo

Visão Geral das Manifestações



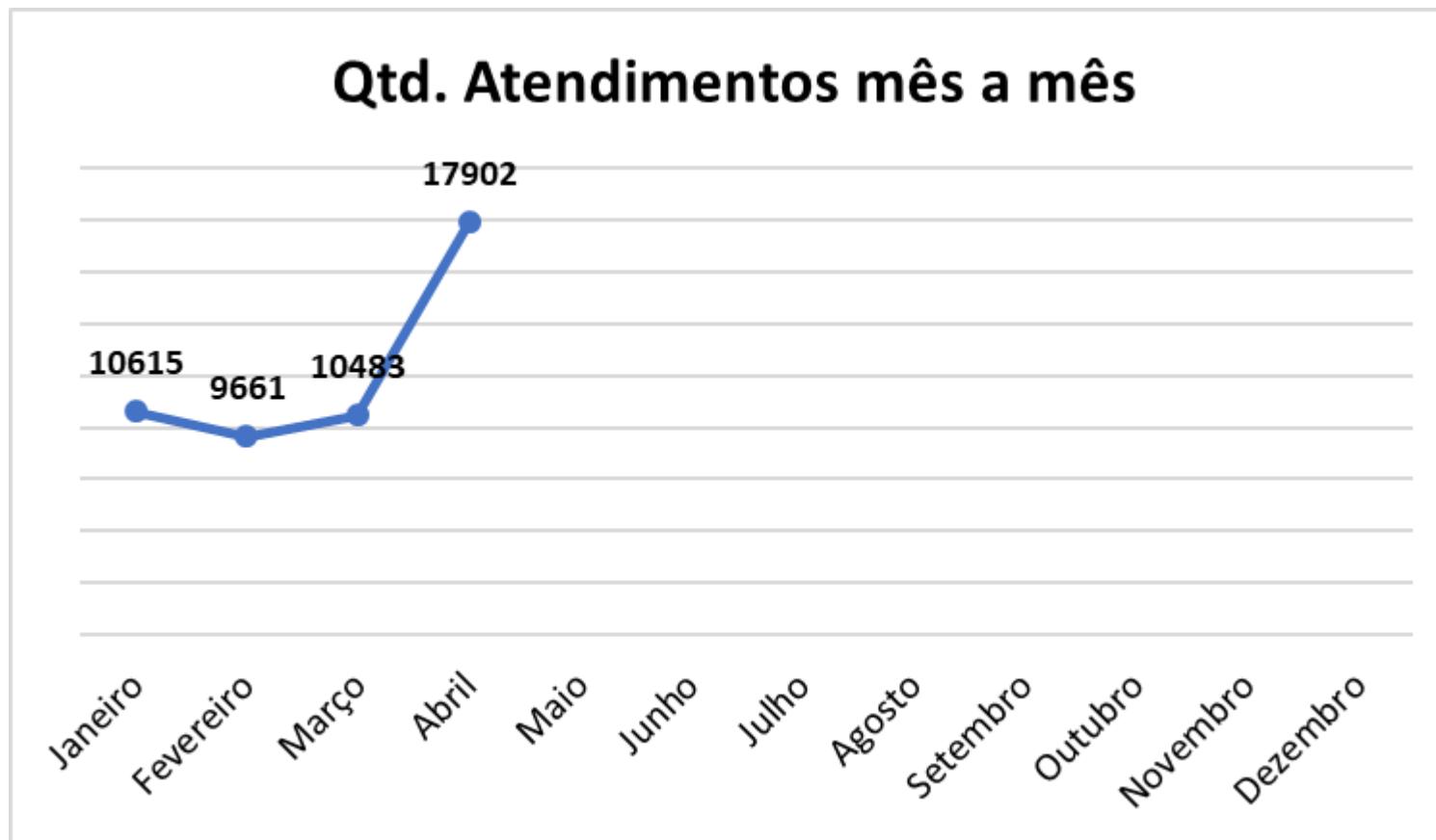
Resolutividade

Visão Geral das Manifestações

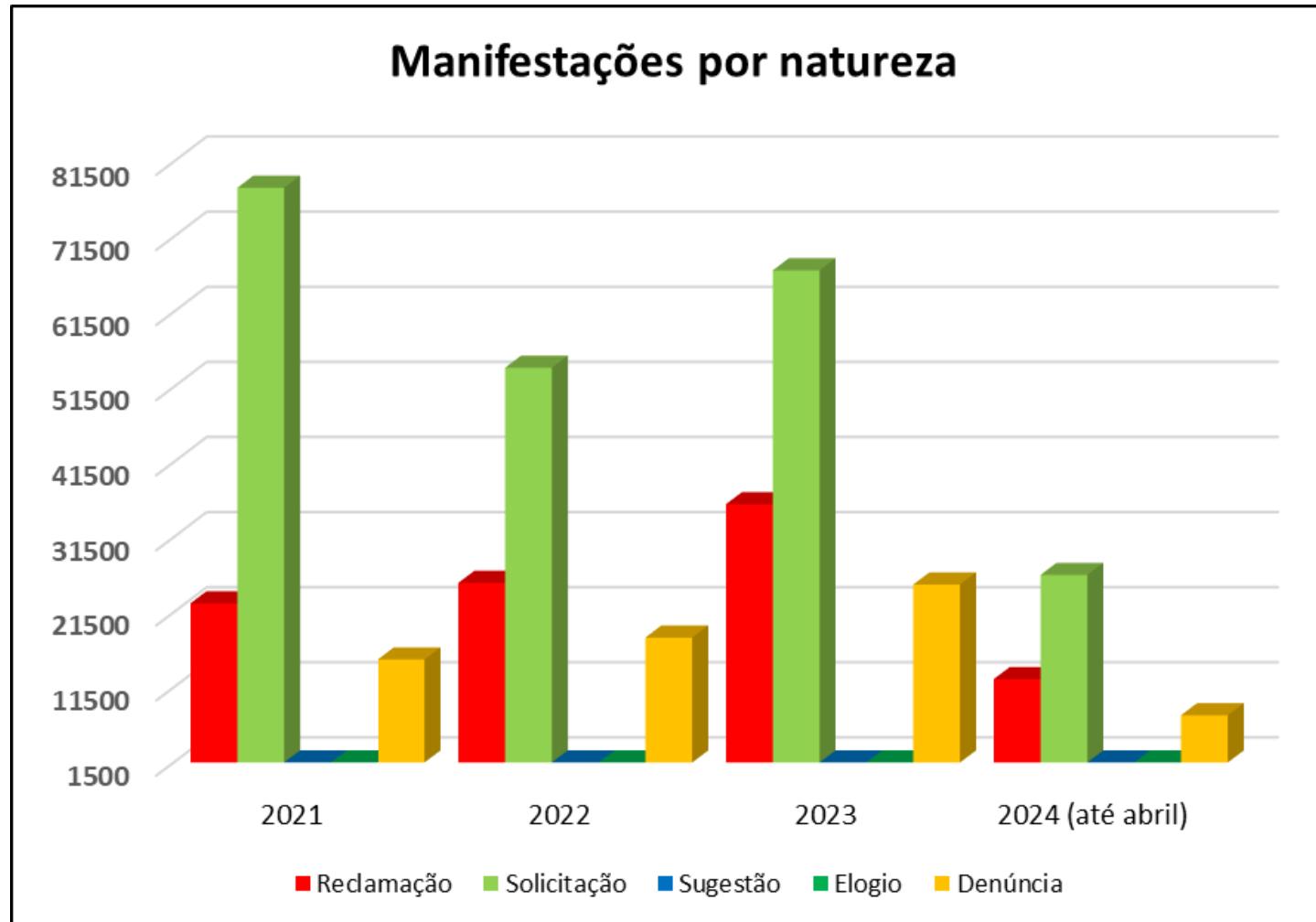


Top 10 – Ouvidorias com menor tempo de resposta

Visão Geral das Manifestações por natureza

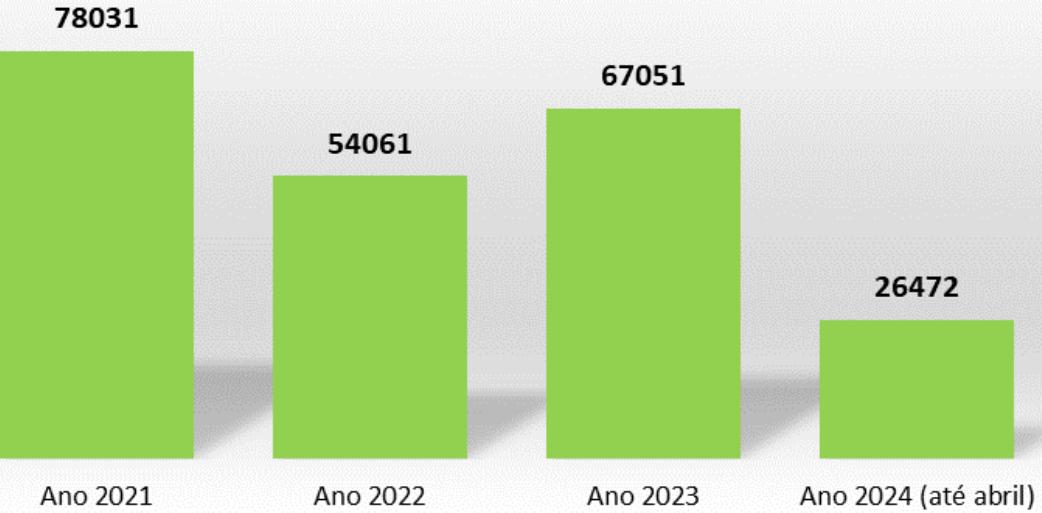


Visão Geral das Manifestações por natureza

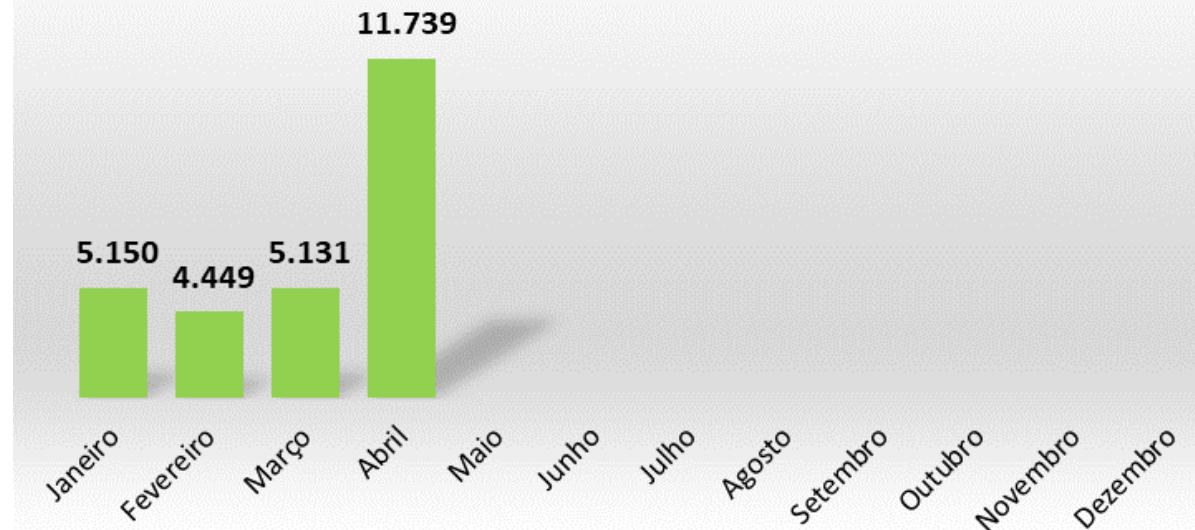


Solicitações

Solicitações 2021-2024

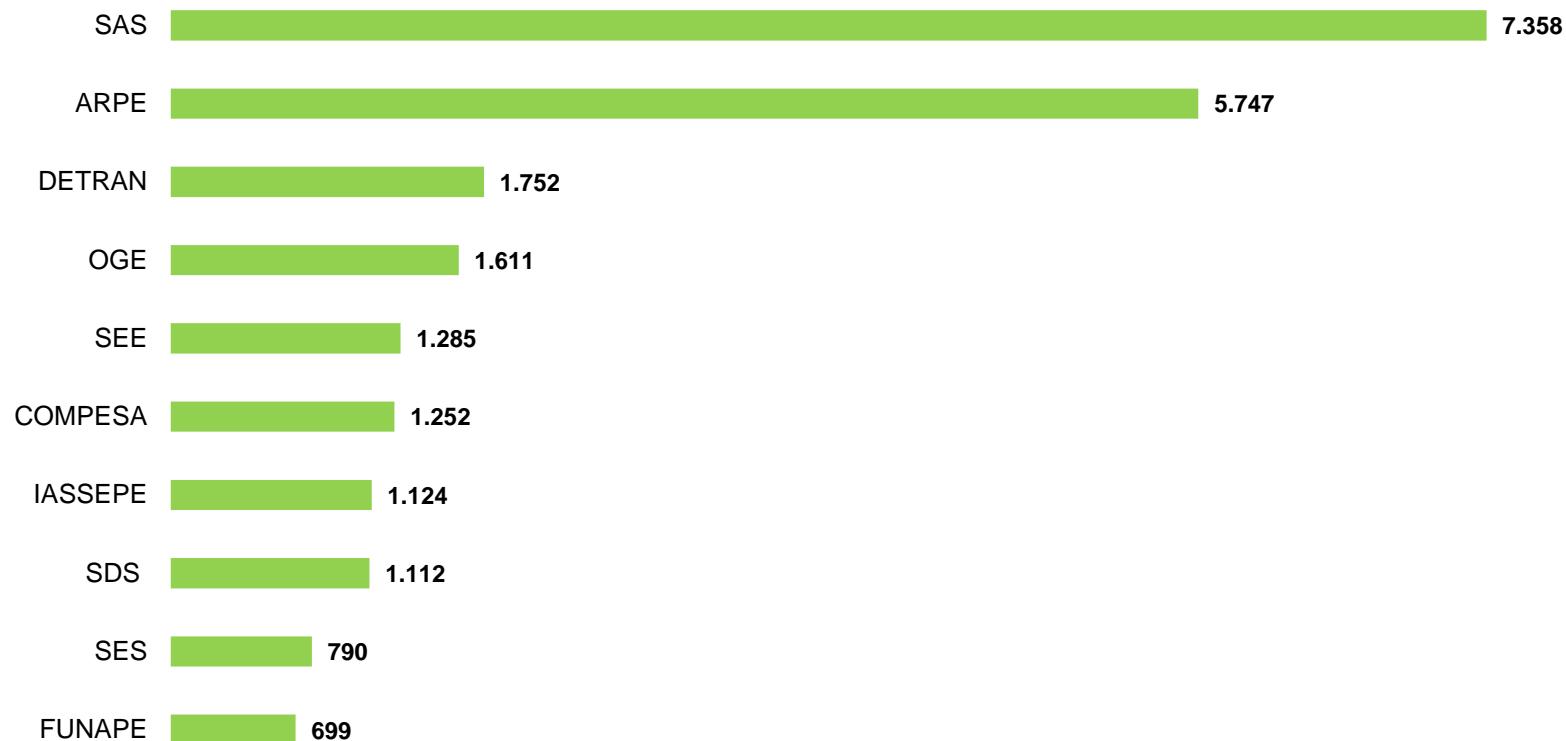


Solicitações mês a mês.2024



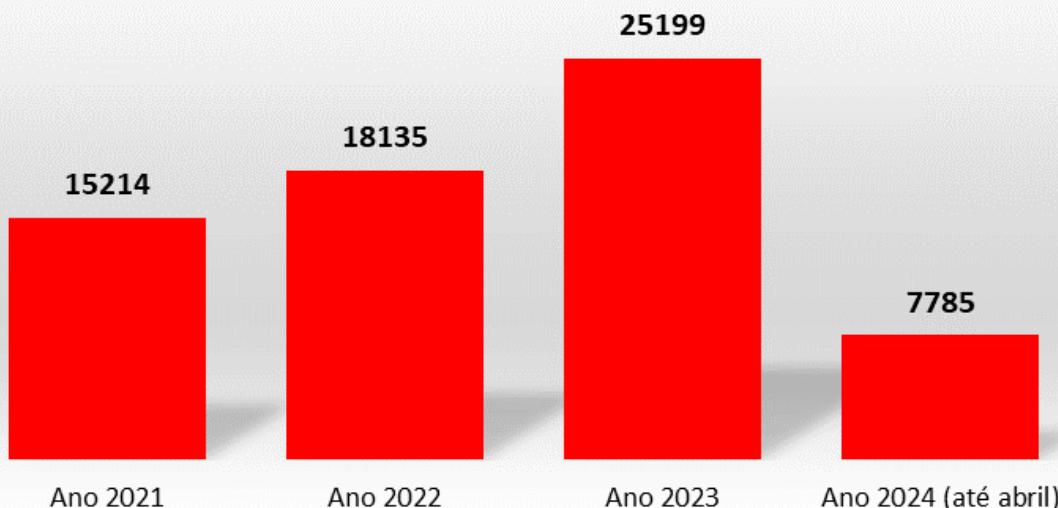
Solicitações

10 Ouvidorias com maior número de Solicitações

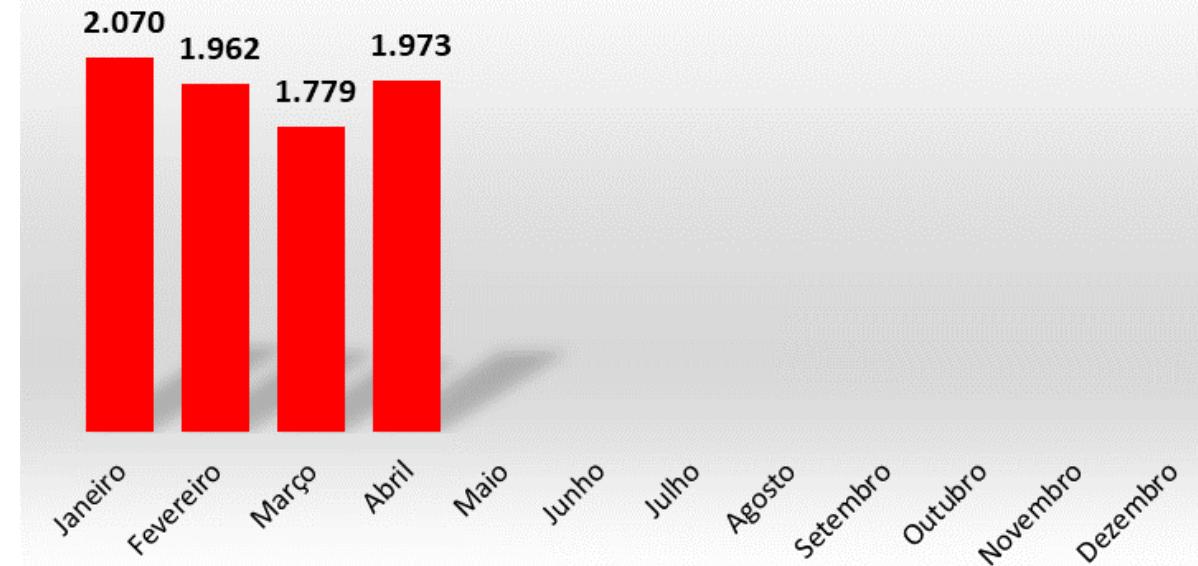


Denúncias

Denúncias 2021-2024

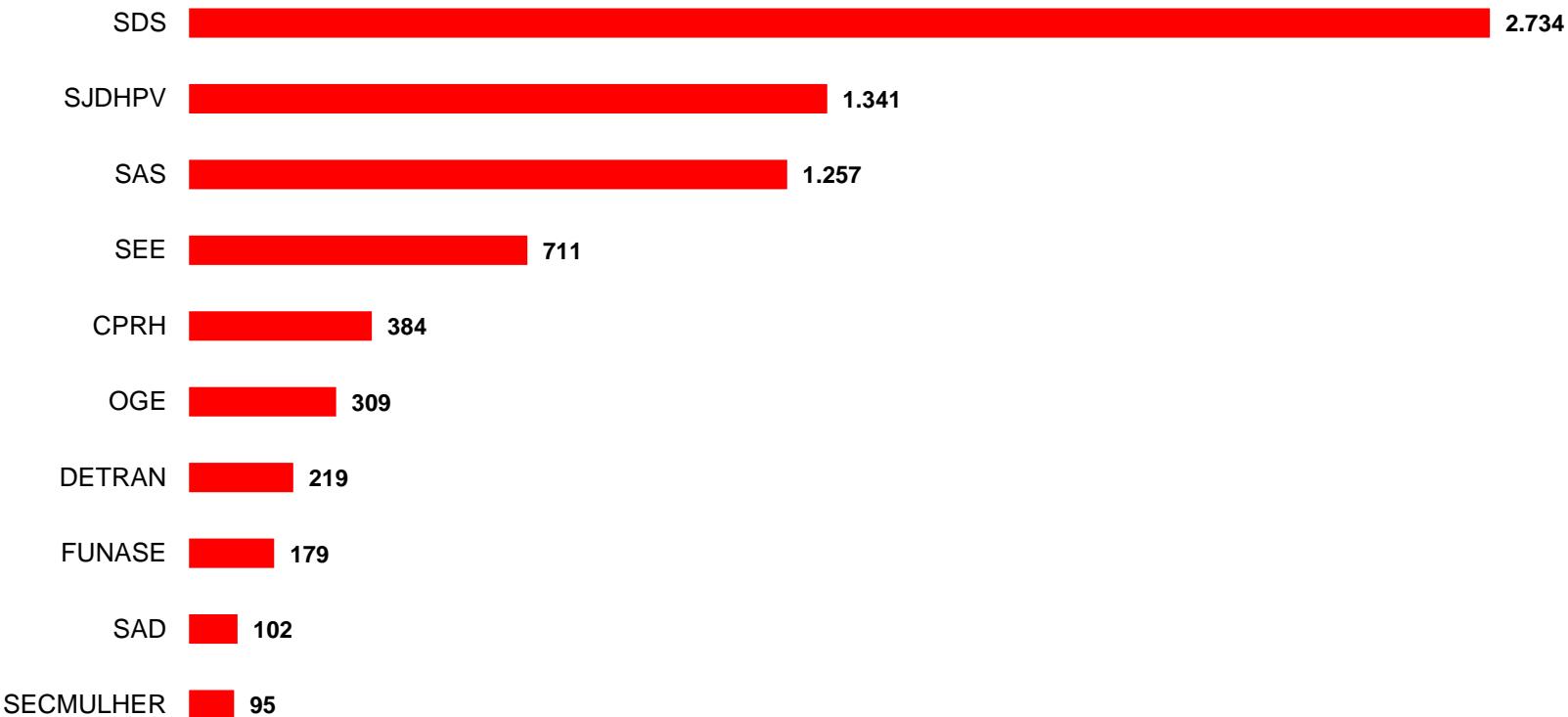


Denúncias mês a mês.2024



Denúncias

10 Ouvidorias com maior número de Denúncias



Reclamações

Reclamações 2021-2024

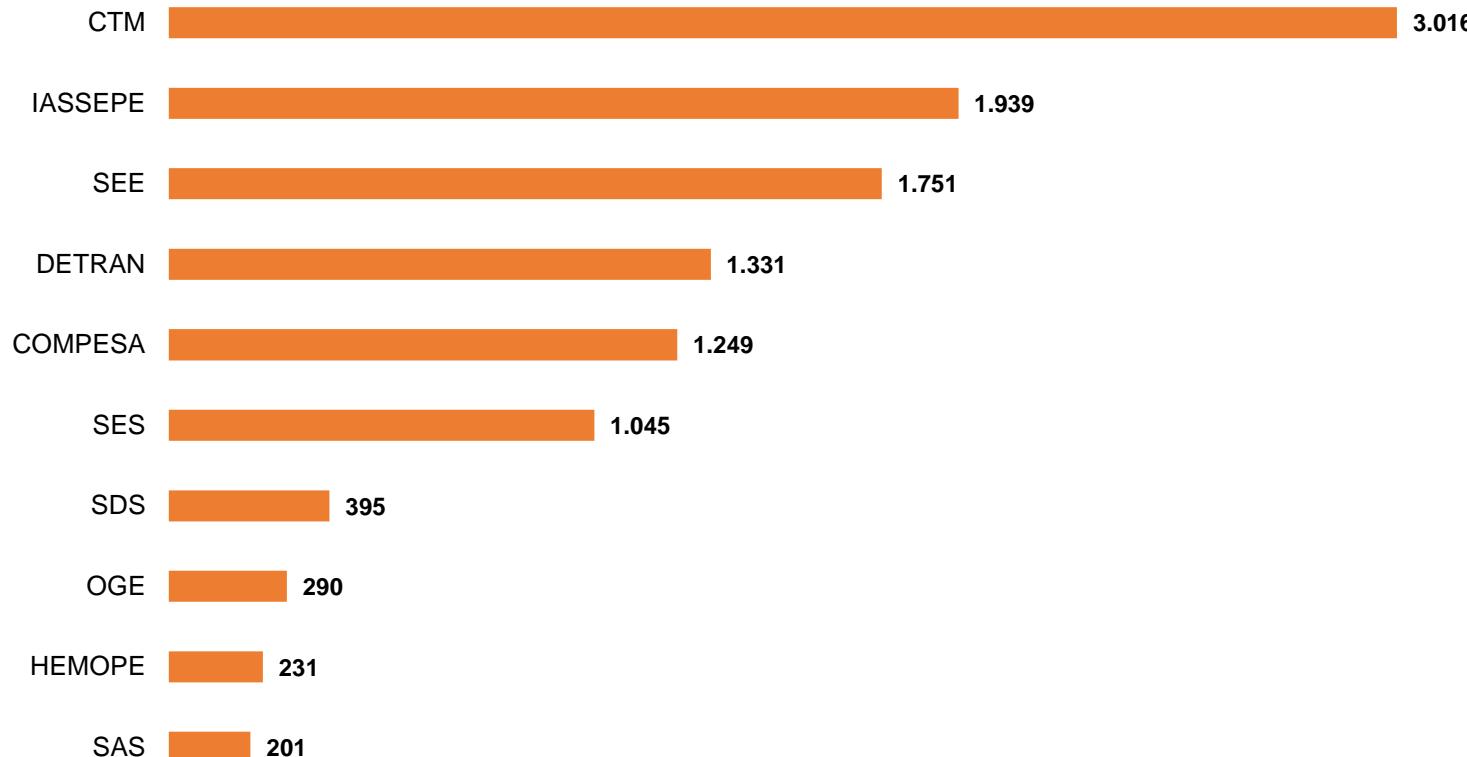


Reclamações mês a mês até abril 2024



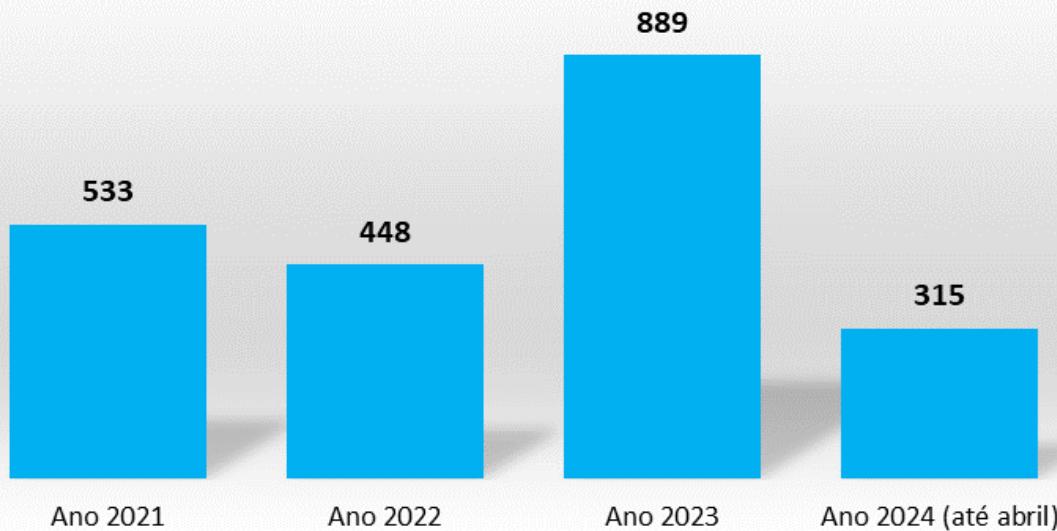
Reclamações

10 Ouvidorias com maior número de Reclamações

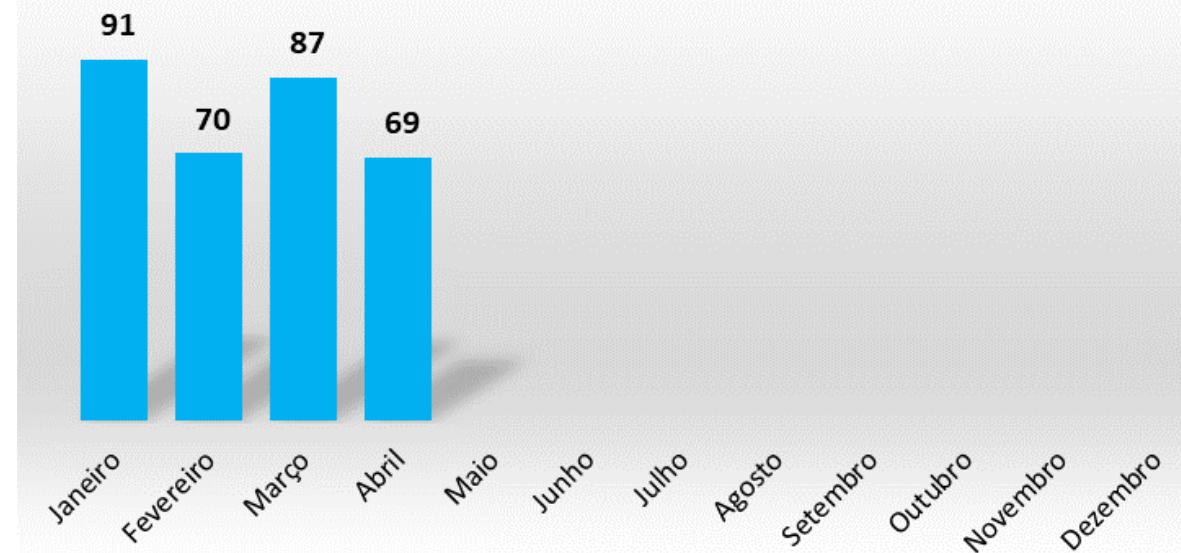


Sugestões

Sugestões 2021-2024

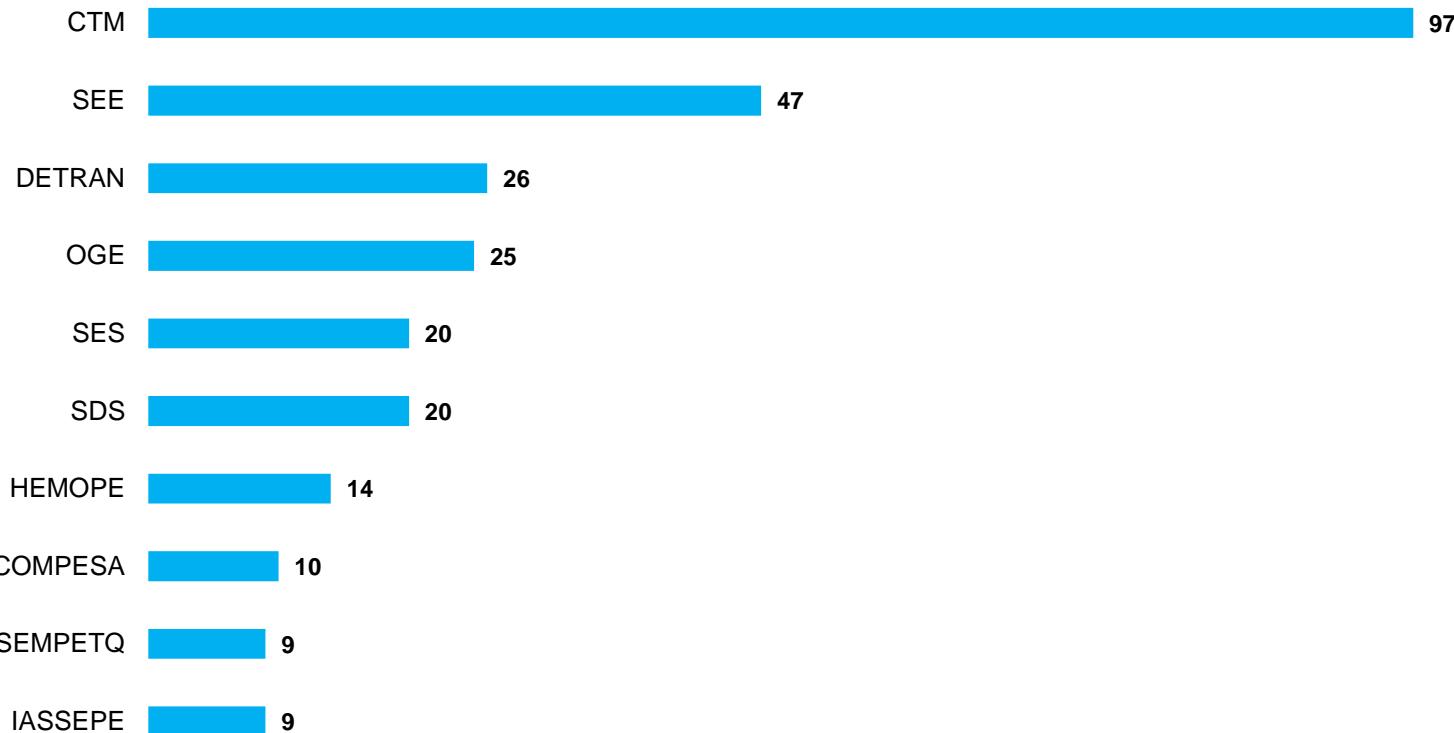


Sugestões mês a mês.2024



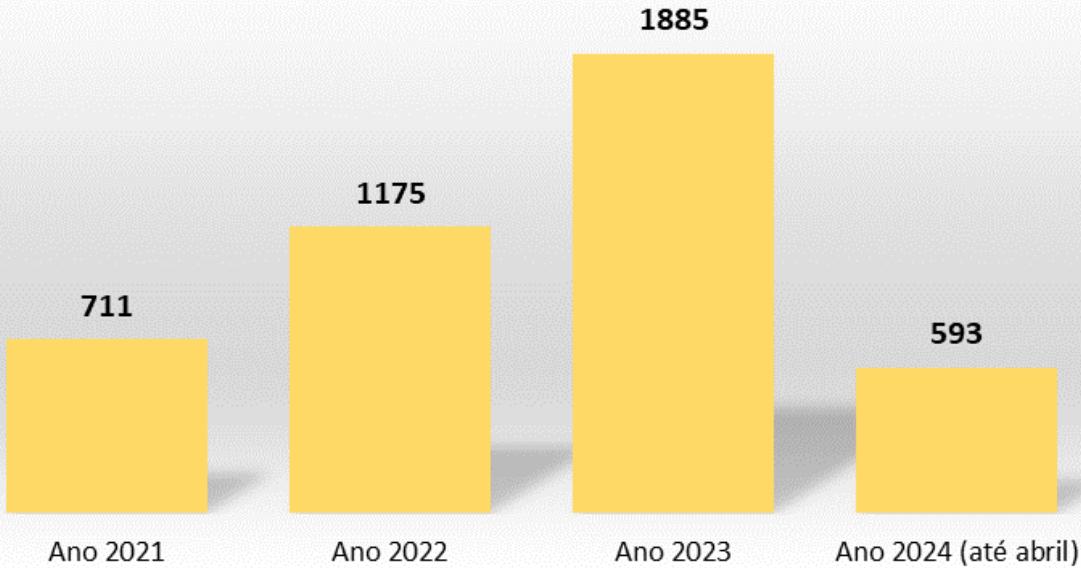
Sugestões

10 Ouvidorias com maior número de Sugestões

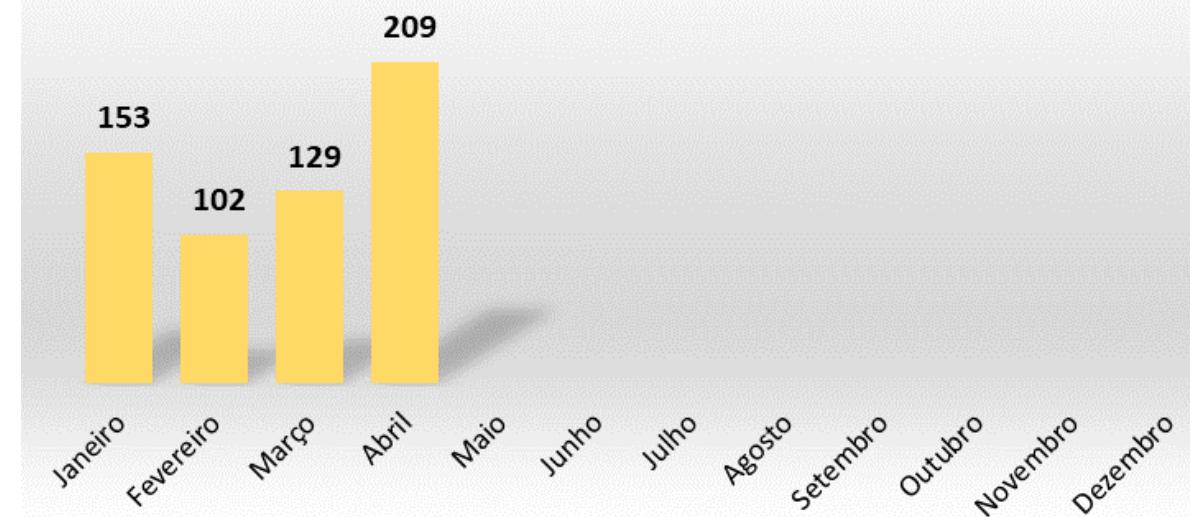


Elogios

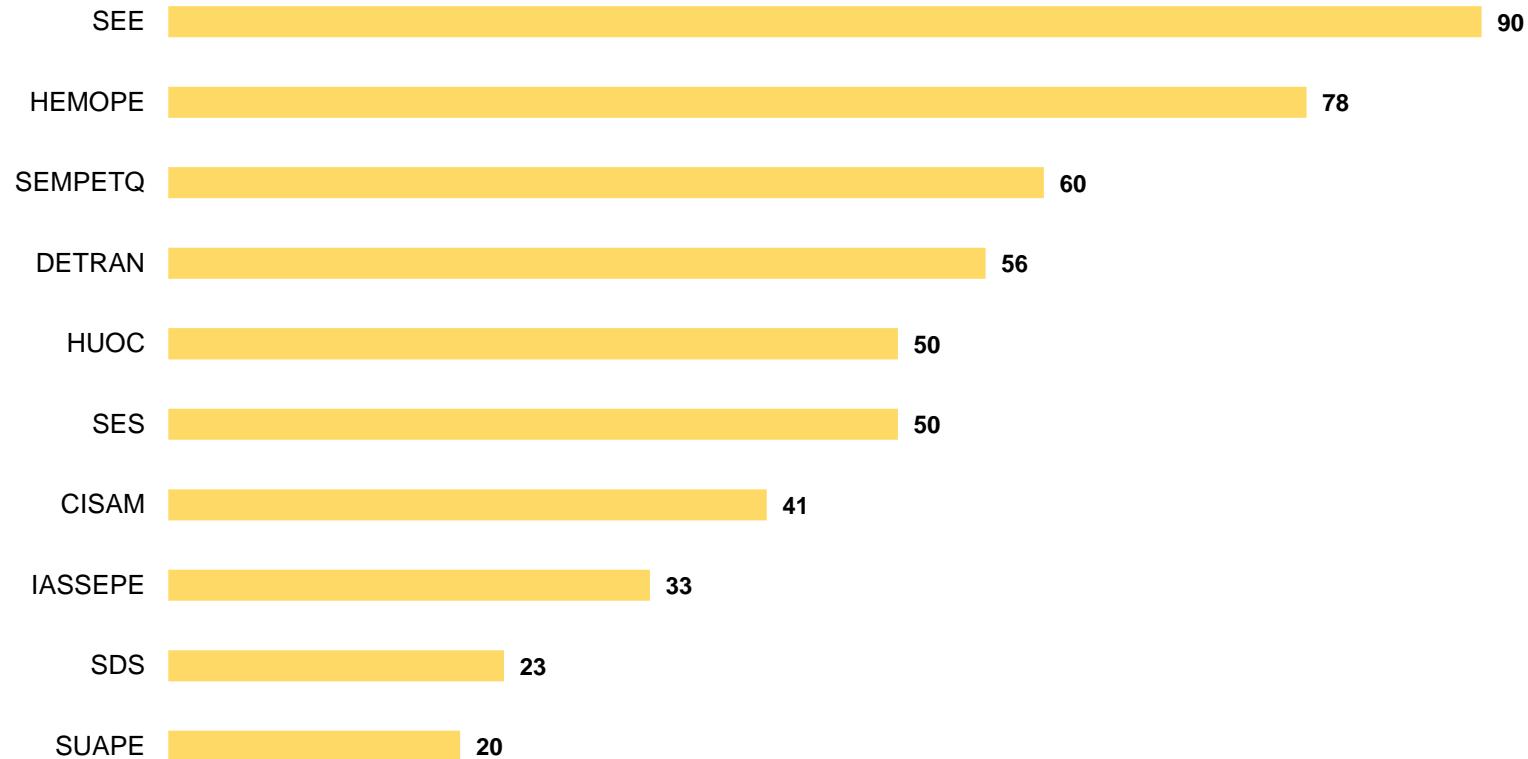
Elogios 2021-2024



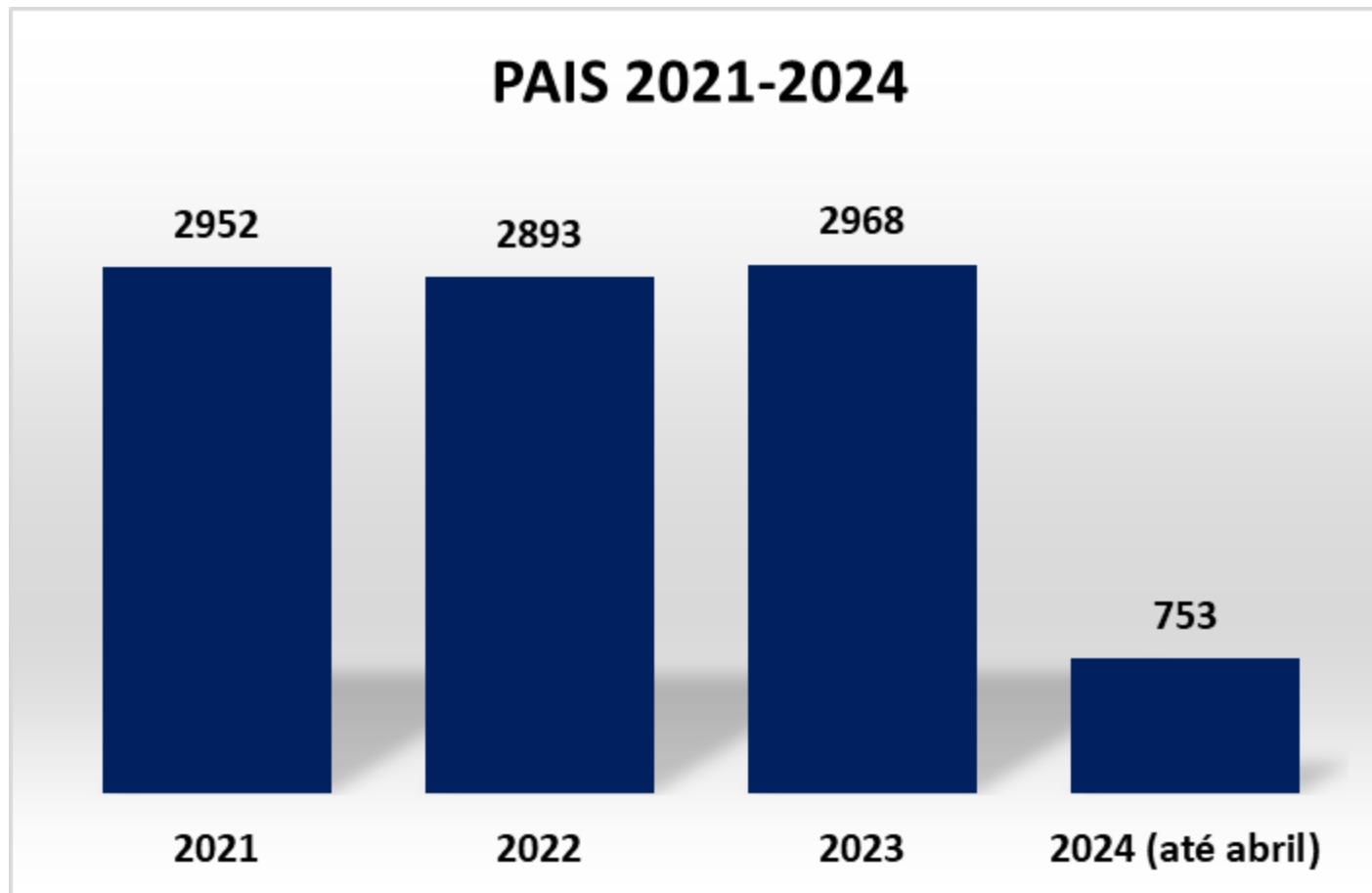
Elogios mês a mês.2024



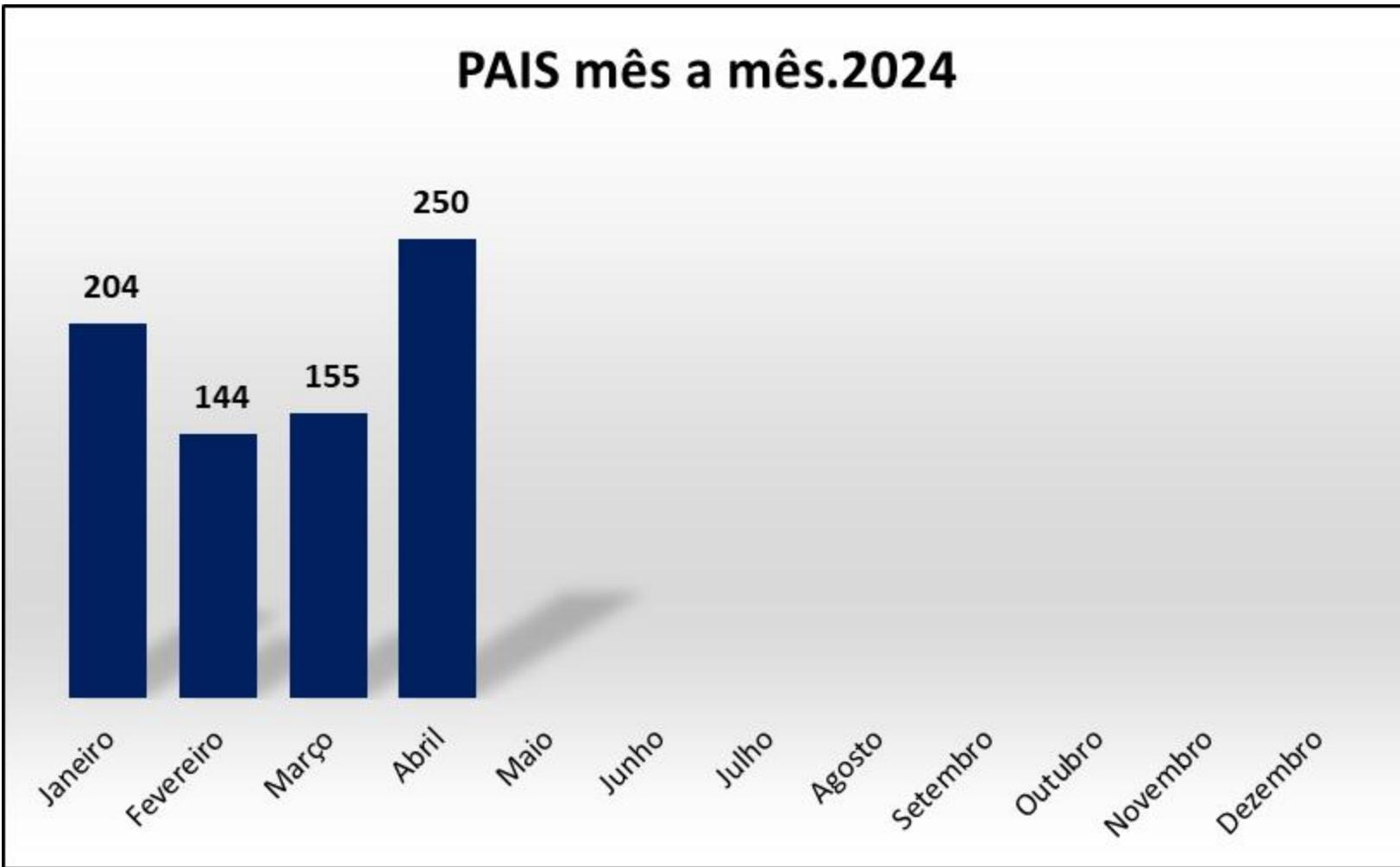
10 Ouvidorias com maior número de Elogios



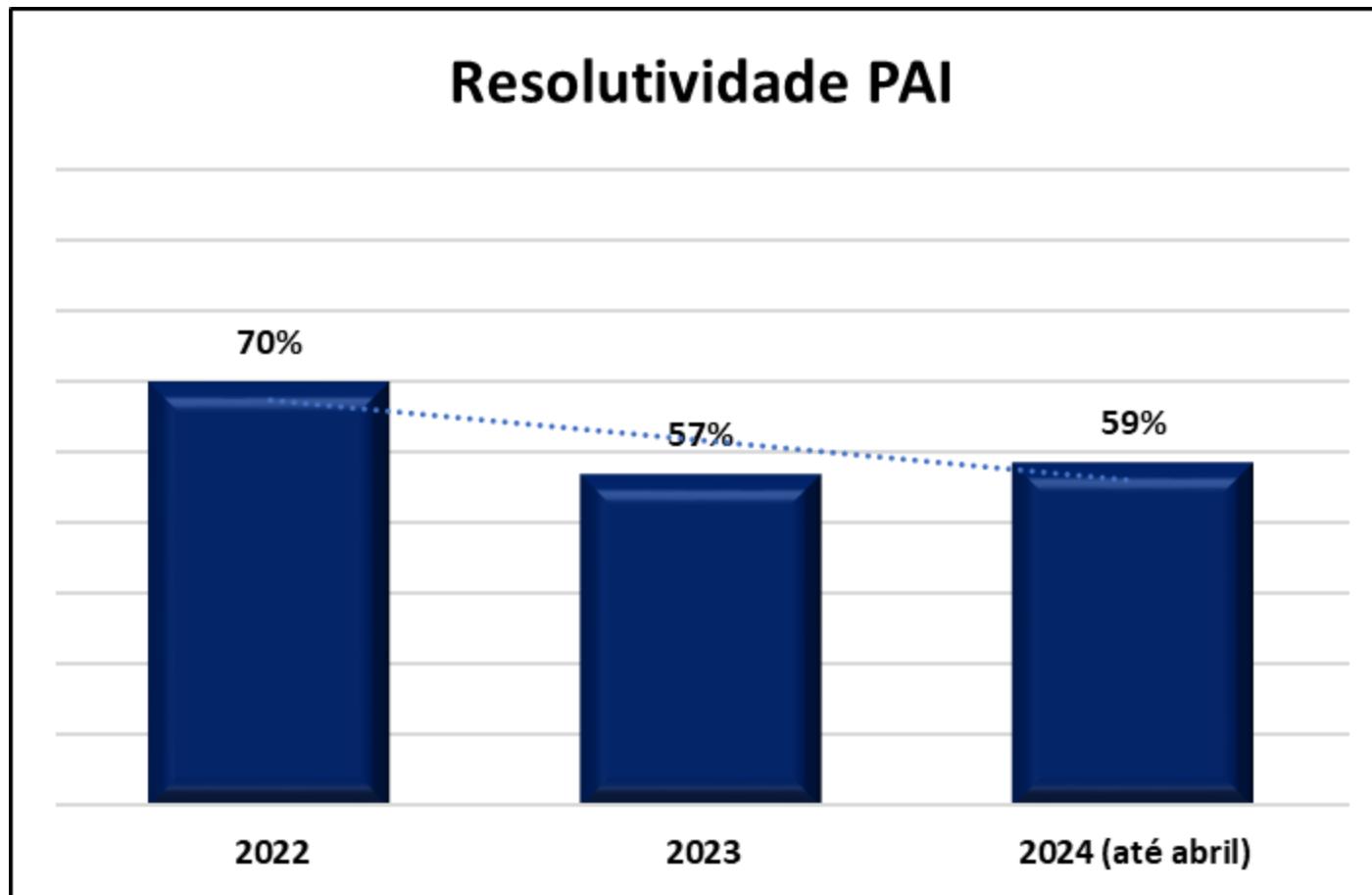
Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's



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 a abril de 2024.
- Com relação às Manifestações:
 - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 90%;
 - ✓ Média mensal das manifestações: 12.165;
 - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação;
 - ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve aumento de 21% no número de manifestações;
 - ✓ Em relação às denúncias, houve acréscimo de 12% quando comparado com igual período em 2023.
- Com relação aos Pedidos de Acesso à Informação:
 - ✓ Media mensal de PAIs: 188
 - ✓ Em relação a resolutividade dos Pedidos de Acesso à Informação houve uma queda significativa passando de 65% em 2023 para 59% em 2024, no mesmo período.
 - ✓ Houve uma diminuição de 31% do quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação em relação ao mesmo período do ano anterior;