

# 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

# 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.

# 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

SJDH

SDA

SES

SAD

SEMOBI

SRHS

SEDUH

SEDEPE

SECTI

SECULT

SDEC

SJDHPV

CPRH | DEFN

IPEM

| 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

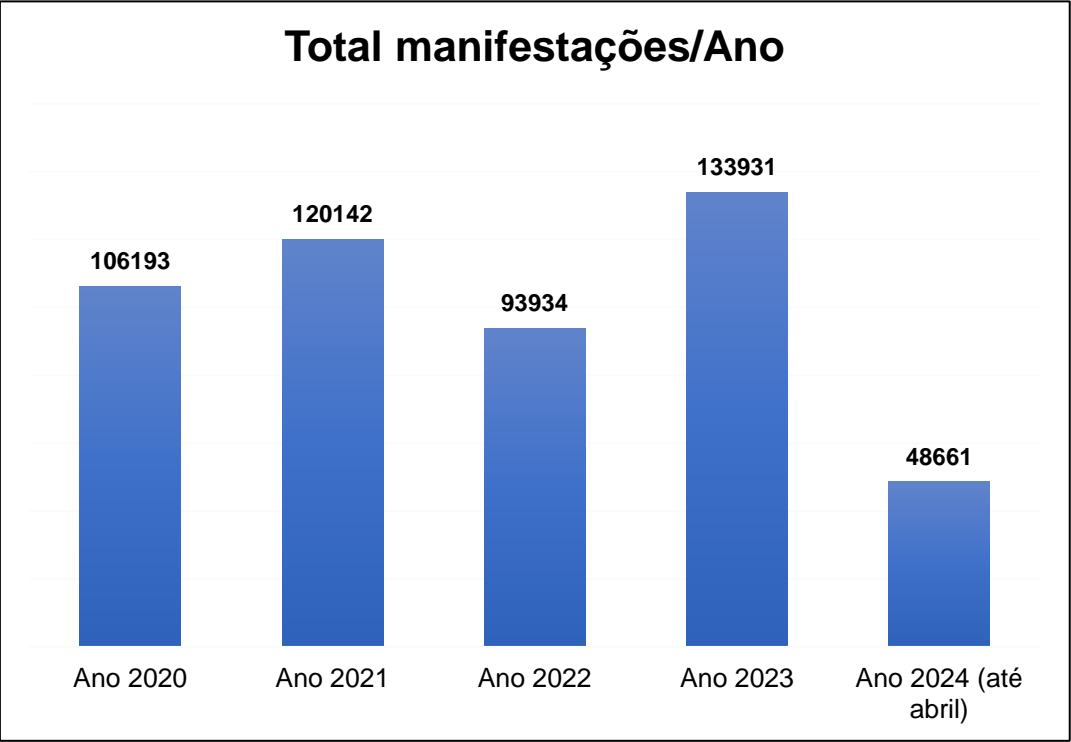
UPE | CISAM | PROCAPE | HUOC

FUNDARPE

SUAPE | ADEPE | COPERGAS | PORTOREC

FUNASE

# Visão Geral das Manifestações



## Quantitativo



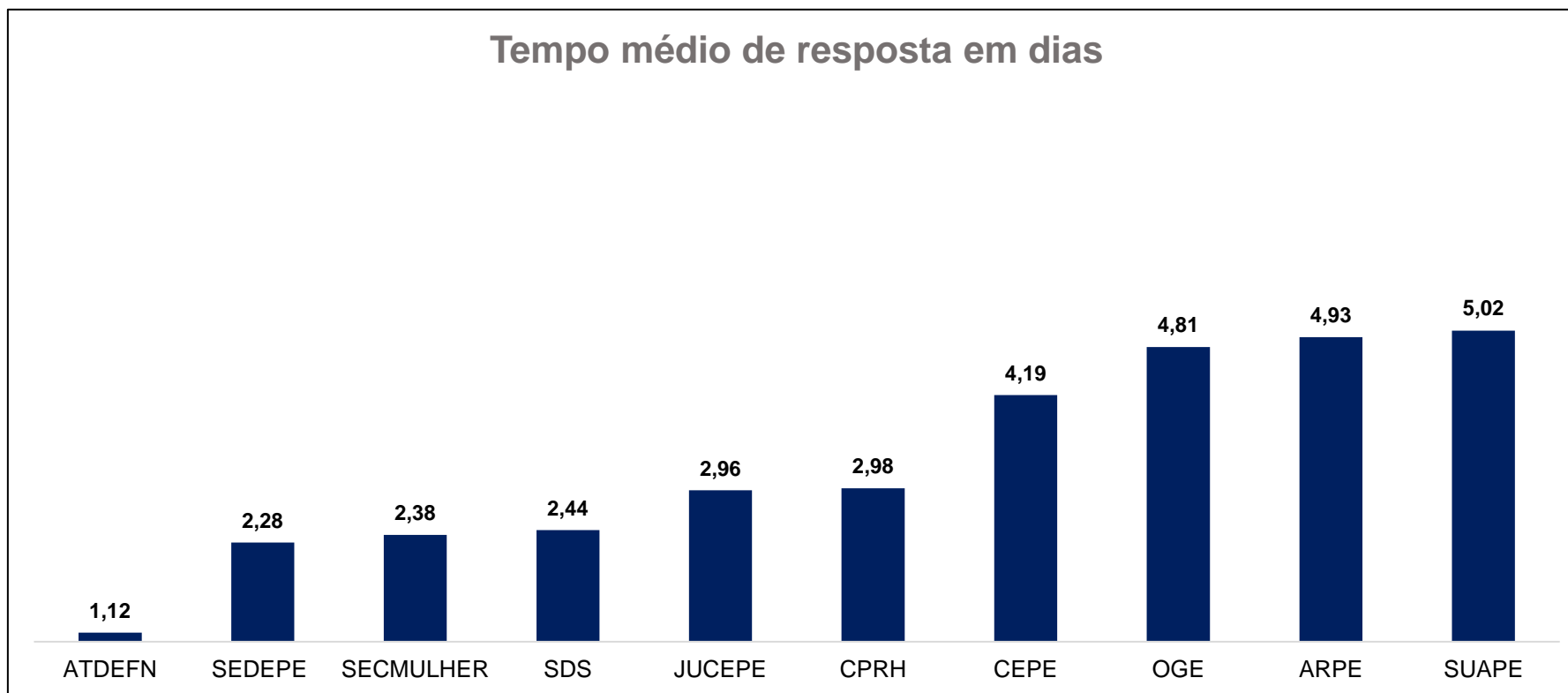
# Visão Geral das Manifestações



**Resolutividade**



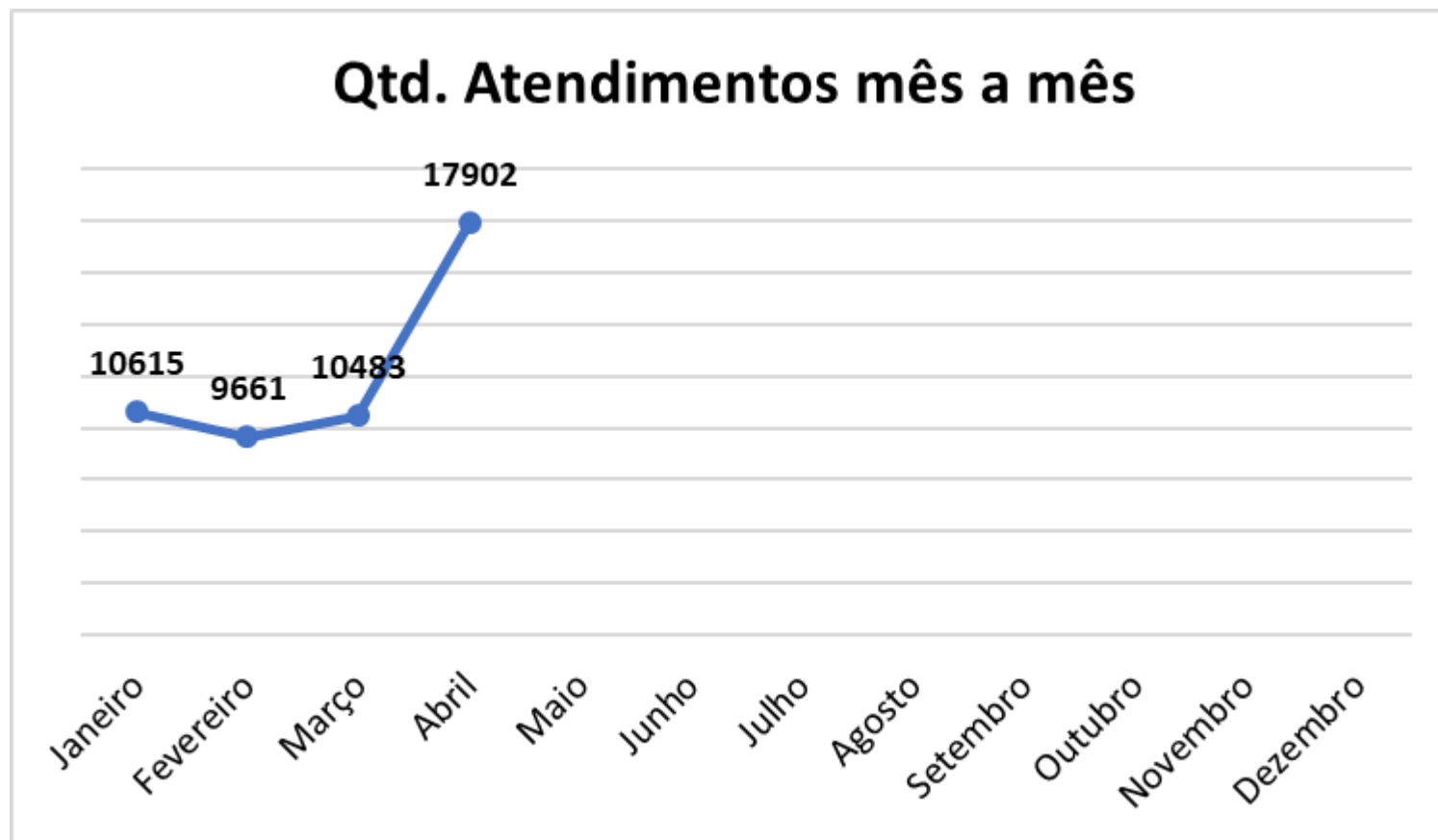
# Visão Geral das Manifestações



## Top 10 – Ouvidorias com menor tempo de resposta

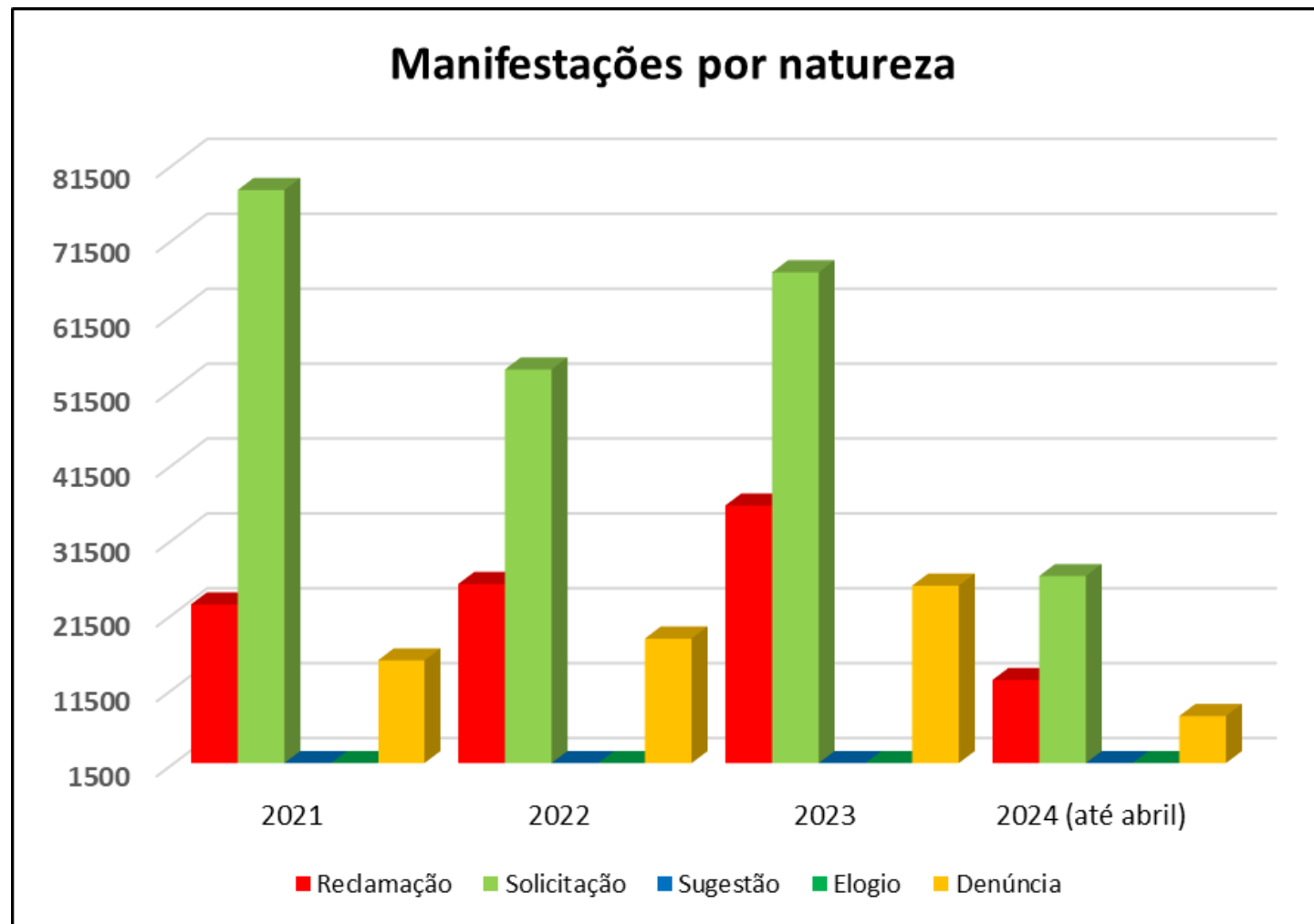


# Visão Geral das Manifestações por natureza



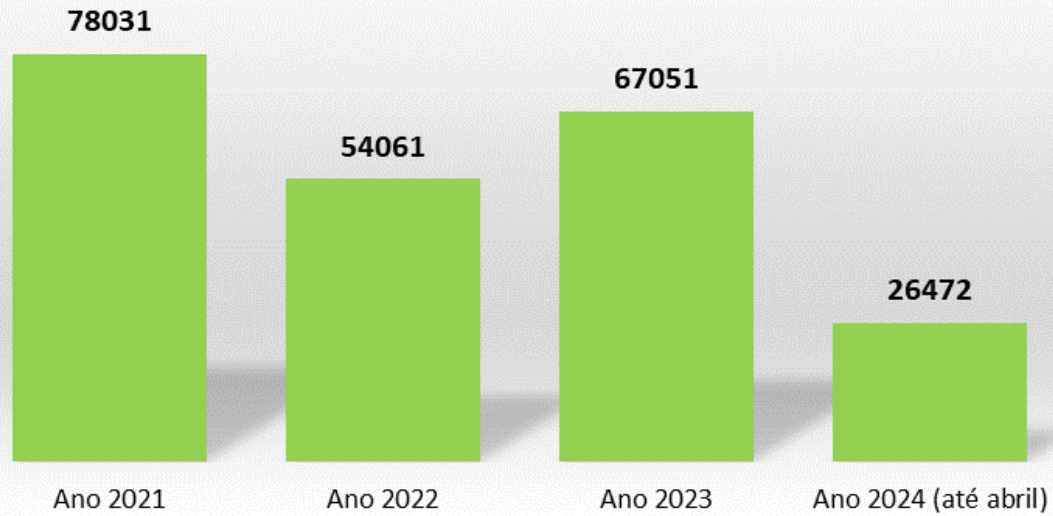


# Visão Geral das Manifestações por natureza

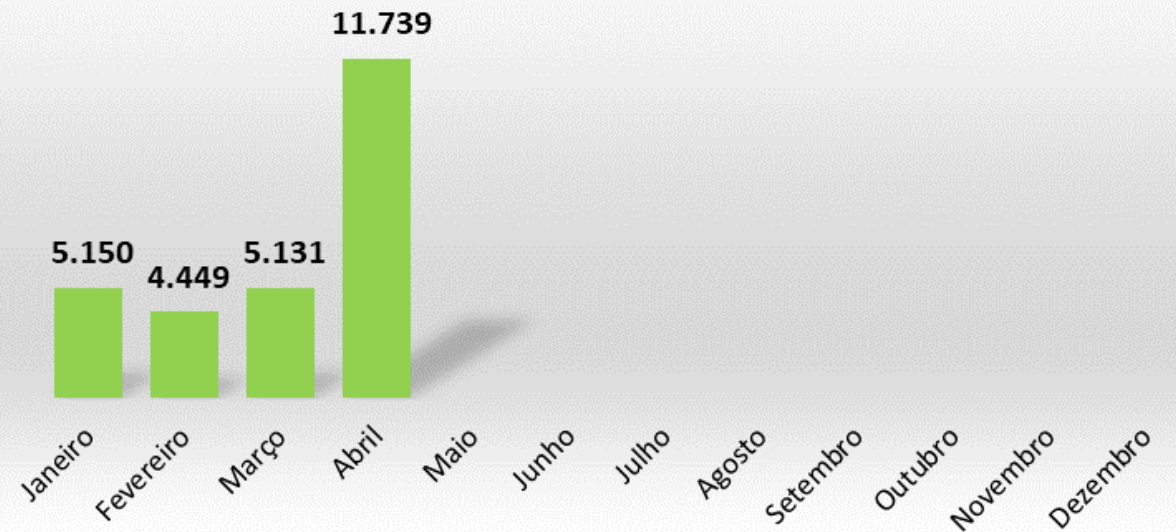


# Solicitações

## Solicitações 2021-2024

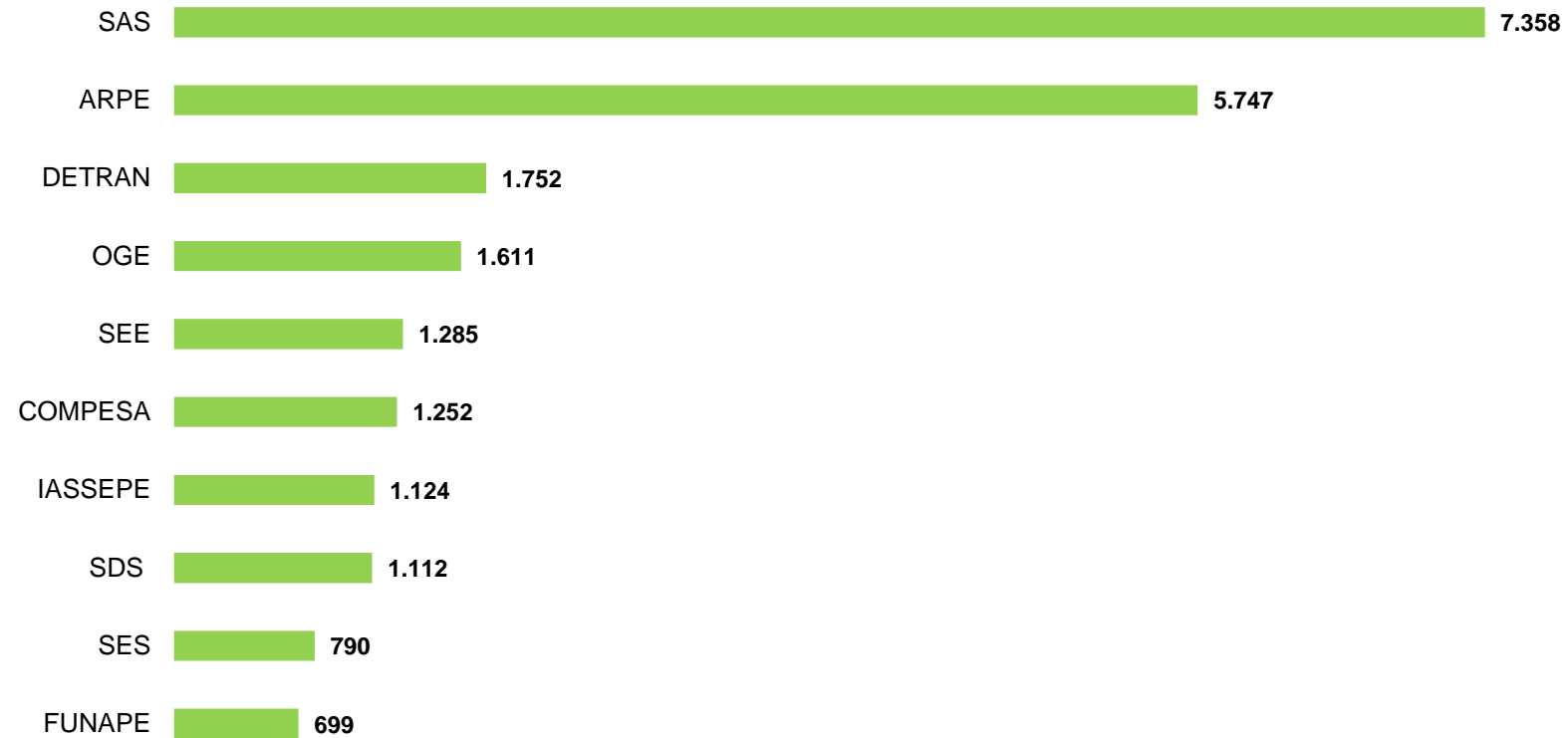


## Solicitações mês a mês.2024



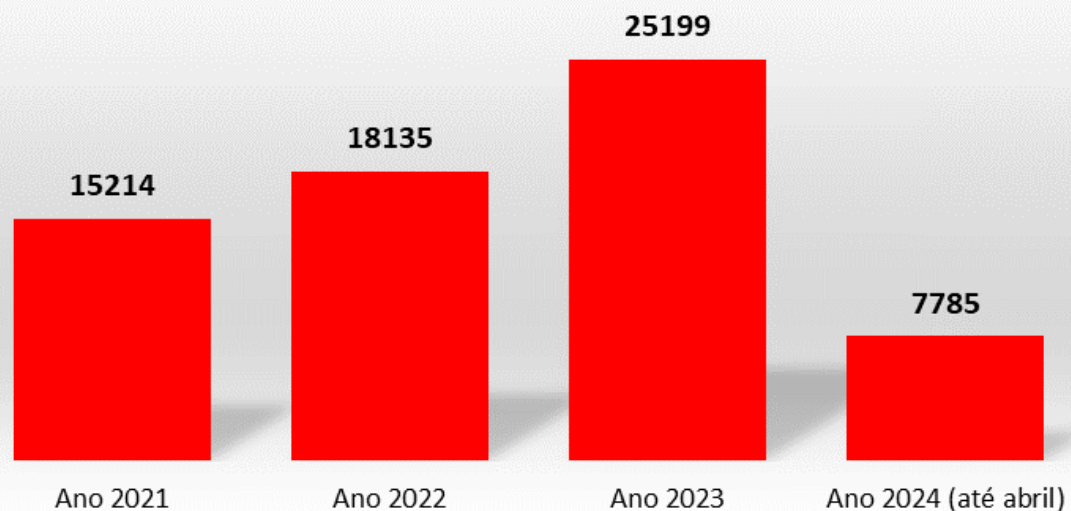
# Solicitações

## 10 Ouvidorias com maior número de Solicitações

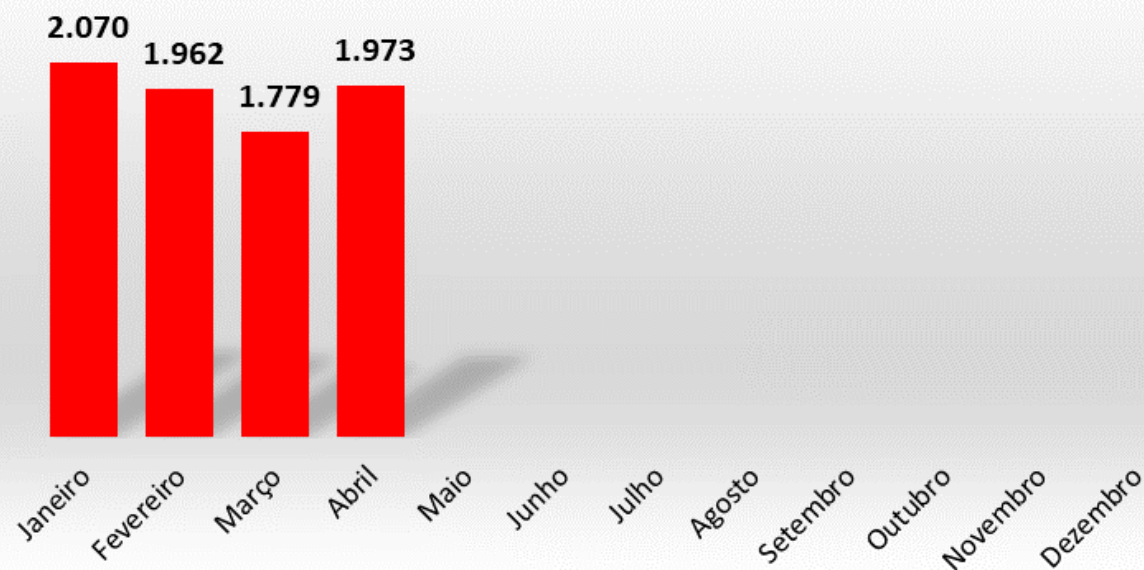


# Denúncias

## Denúncias 2021-2024

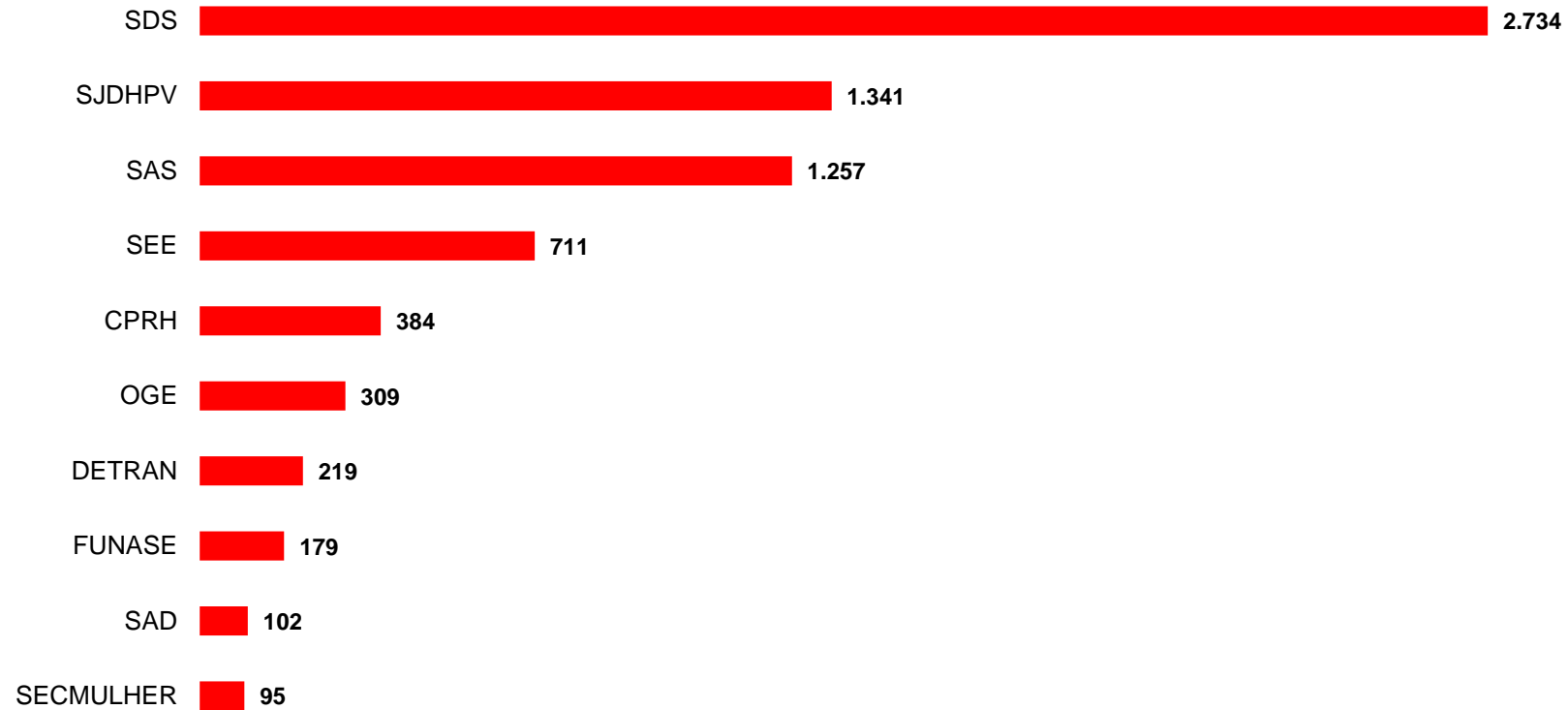


## Denúncias mês a mês.2024



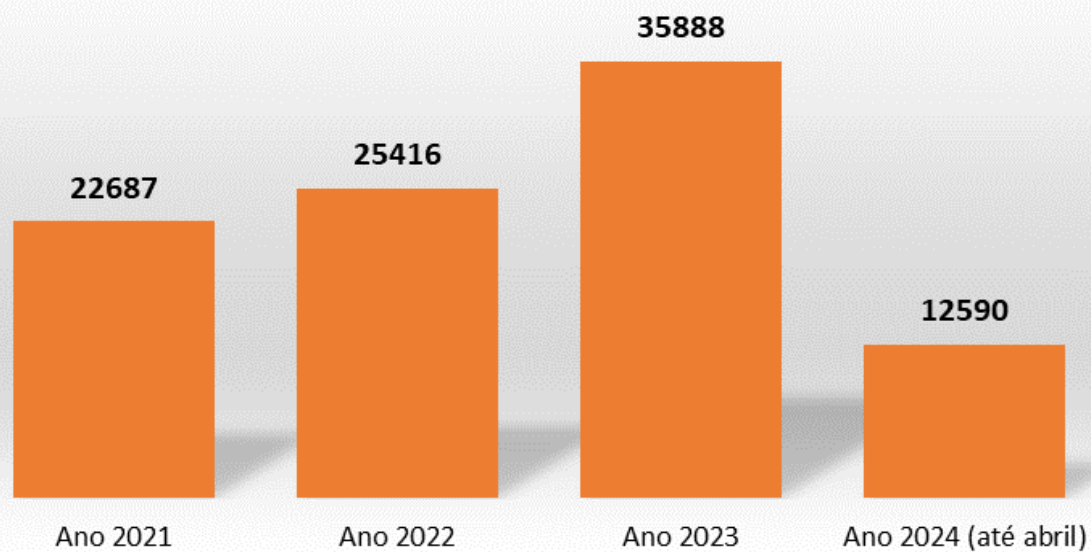
# Denúncias

## 10 Ouvidorias com maior número de Denúncias

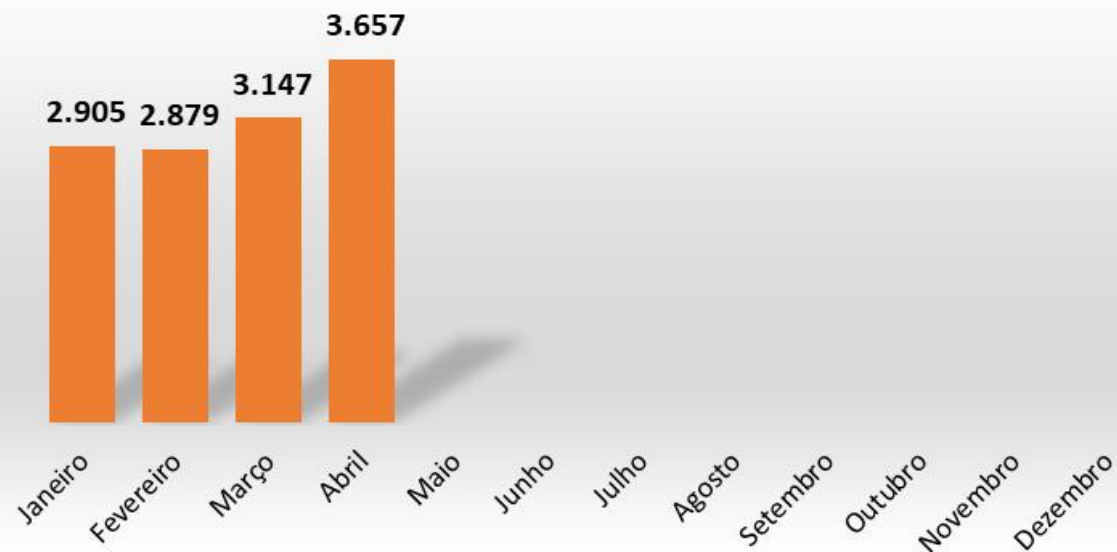


# Reclamações

## Reclamações 2021-2024

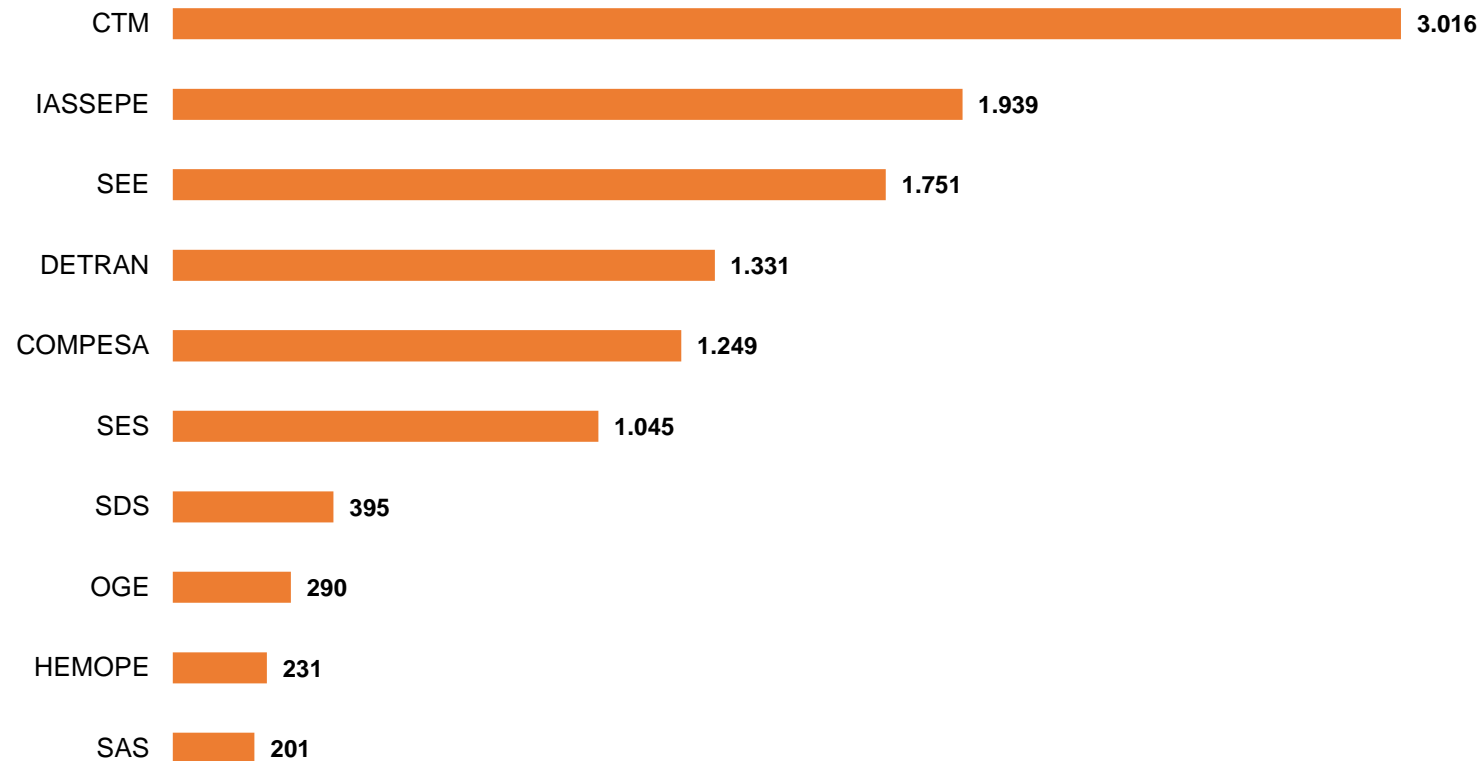


## Reclamações mês a mês até abril 2024



# Reclamações

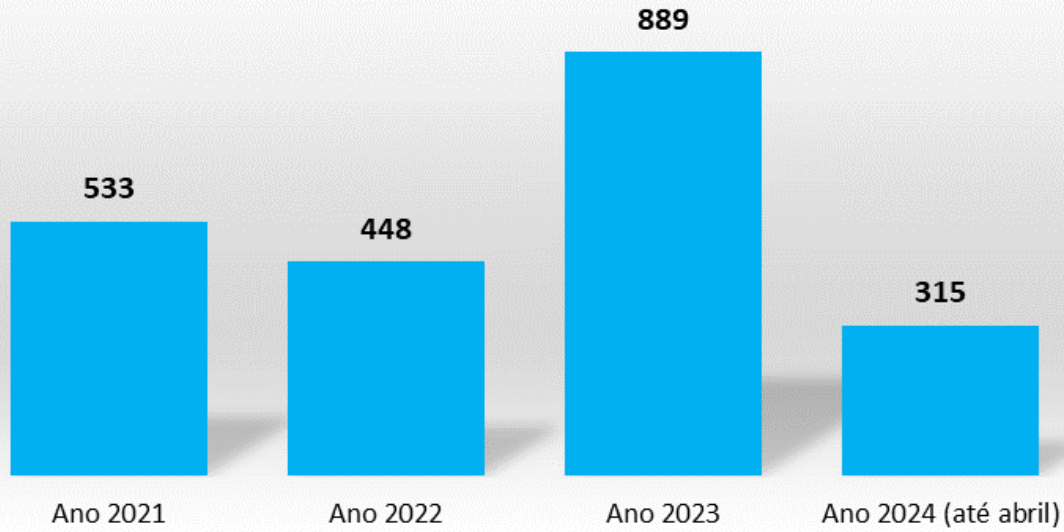
## 10 Ouvidorias com maior número de Reclamações



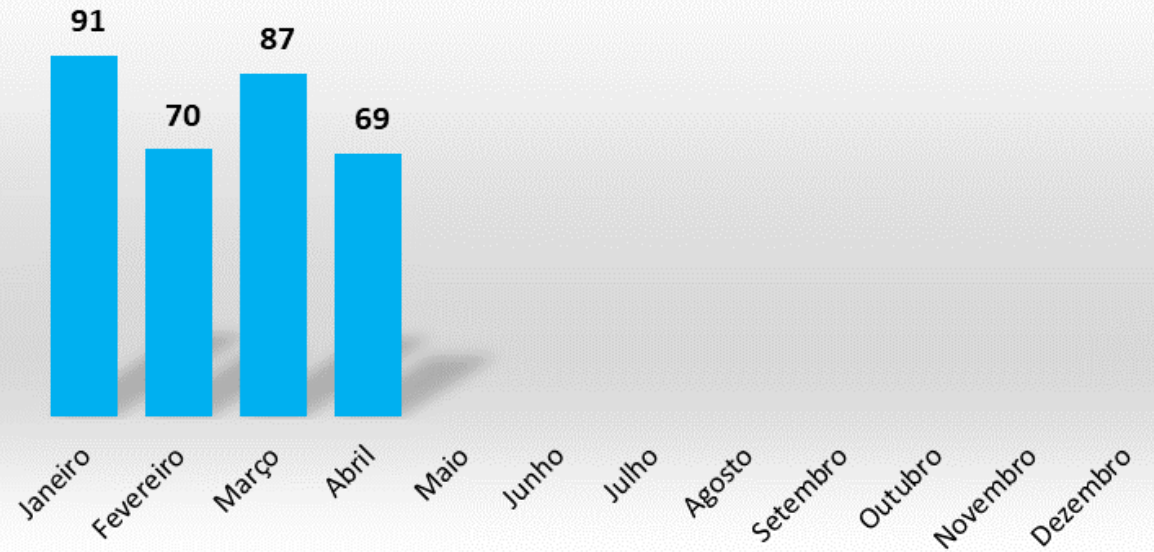


# Sugestões

**Sugestões 2021-2024**



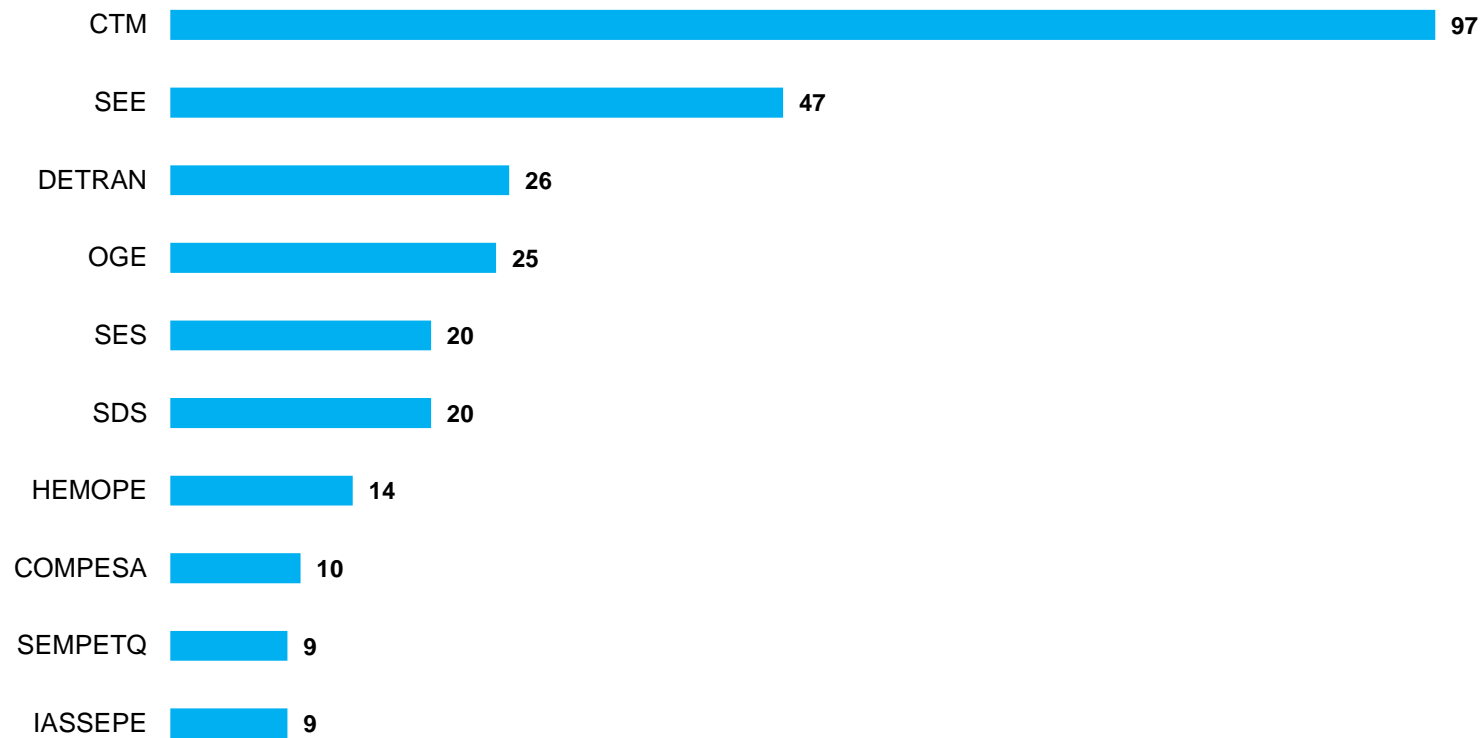
**Sugestões mês a mês.2024**





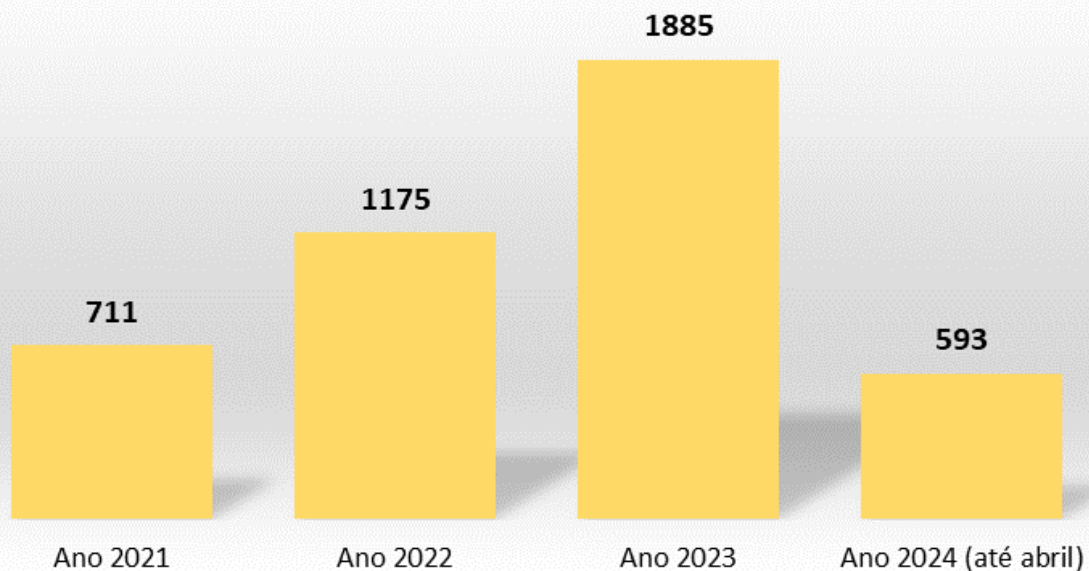
# Sugestões

## 10 Ouvidorias com maior número de Sugestões

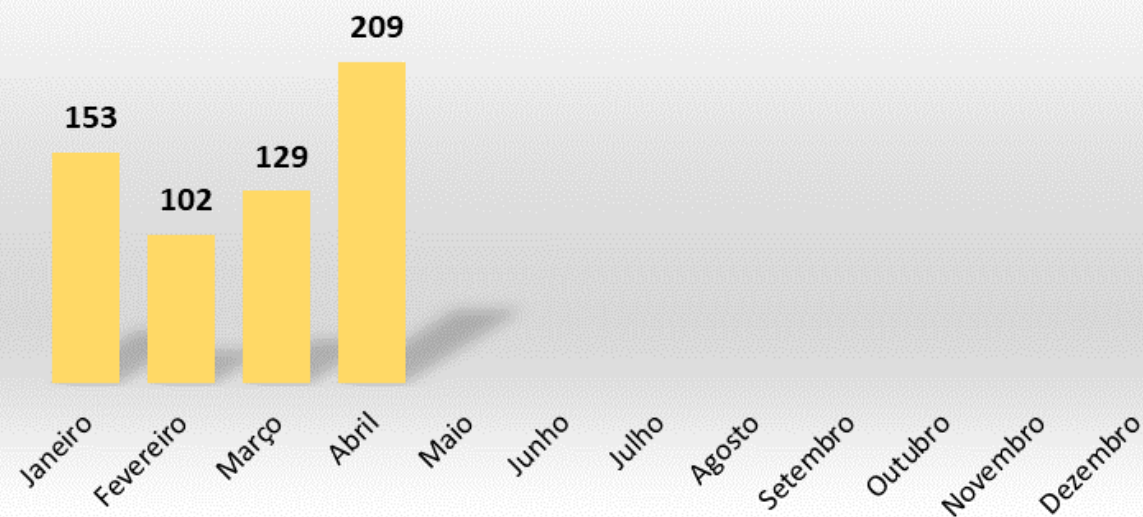


# Elogios

## Elogios 2021-2024

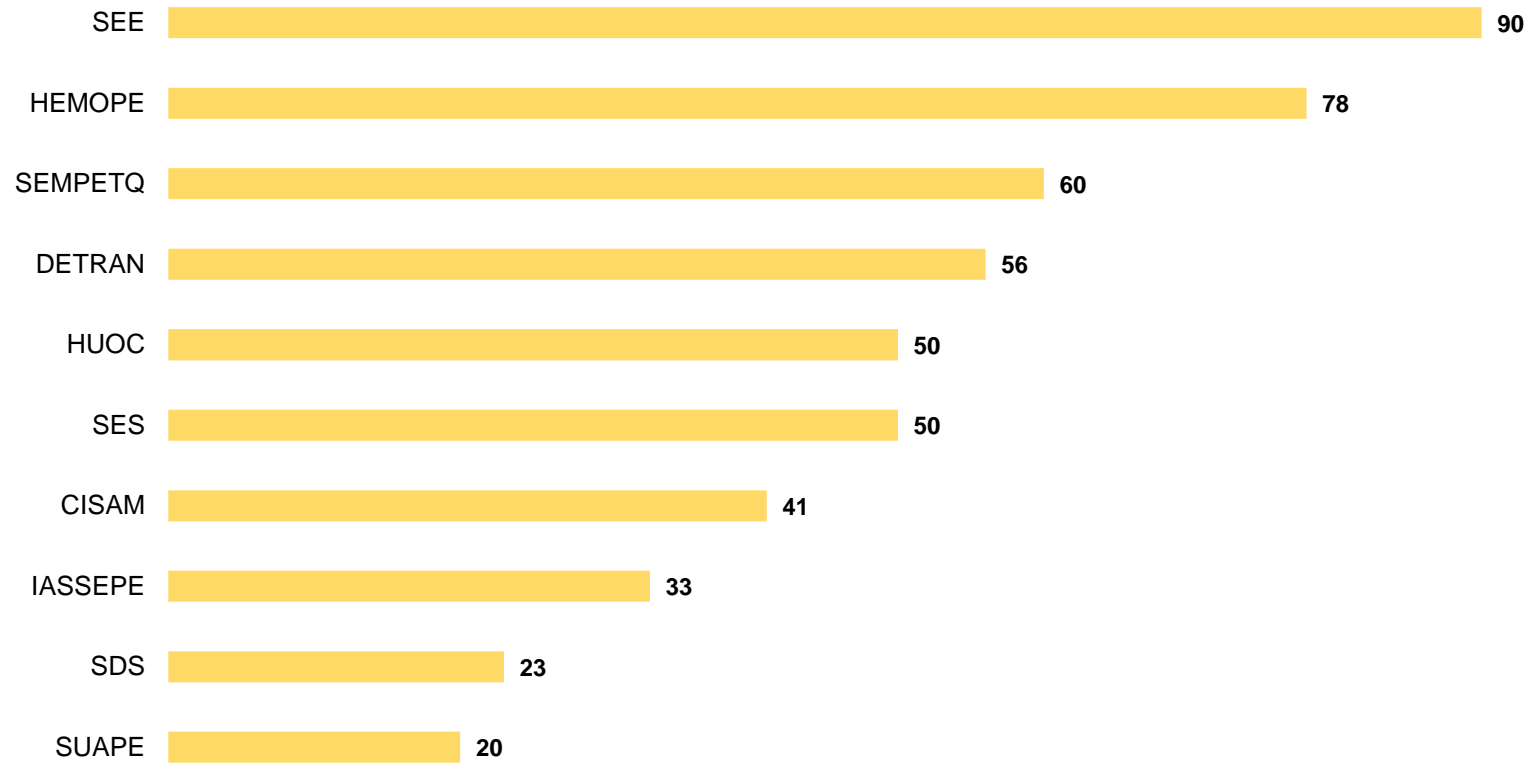


## Elogios mês a mês.2024

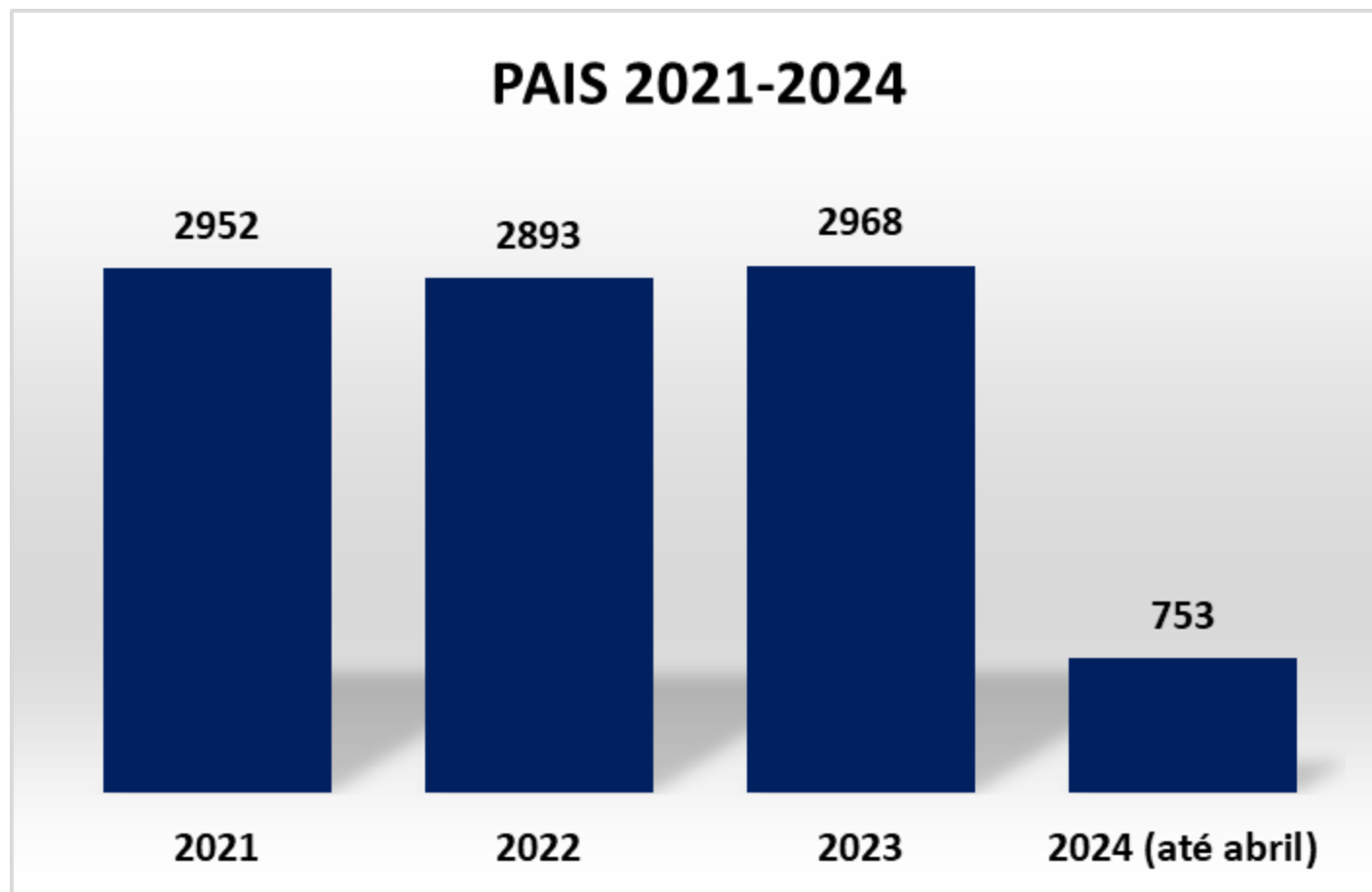


# Elogios

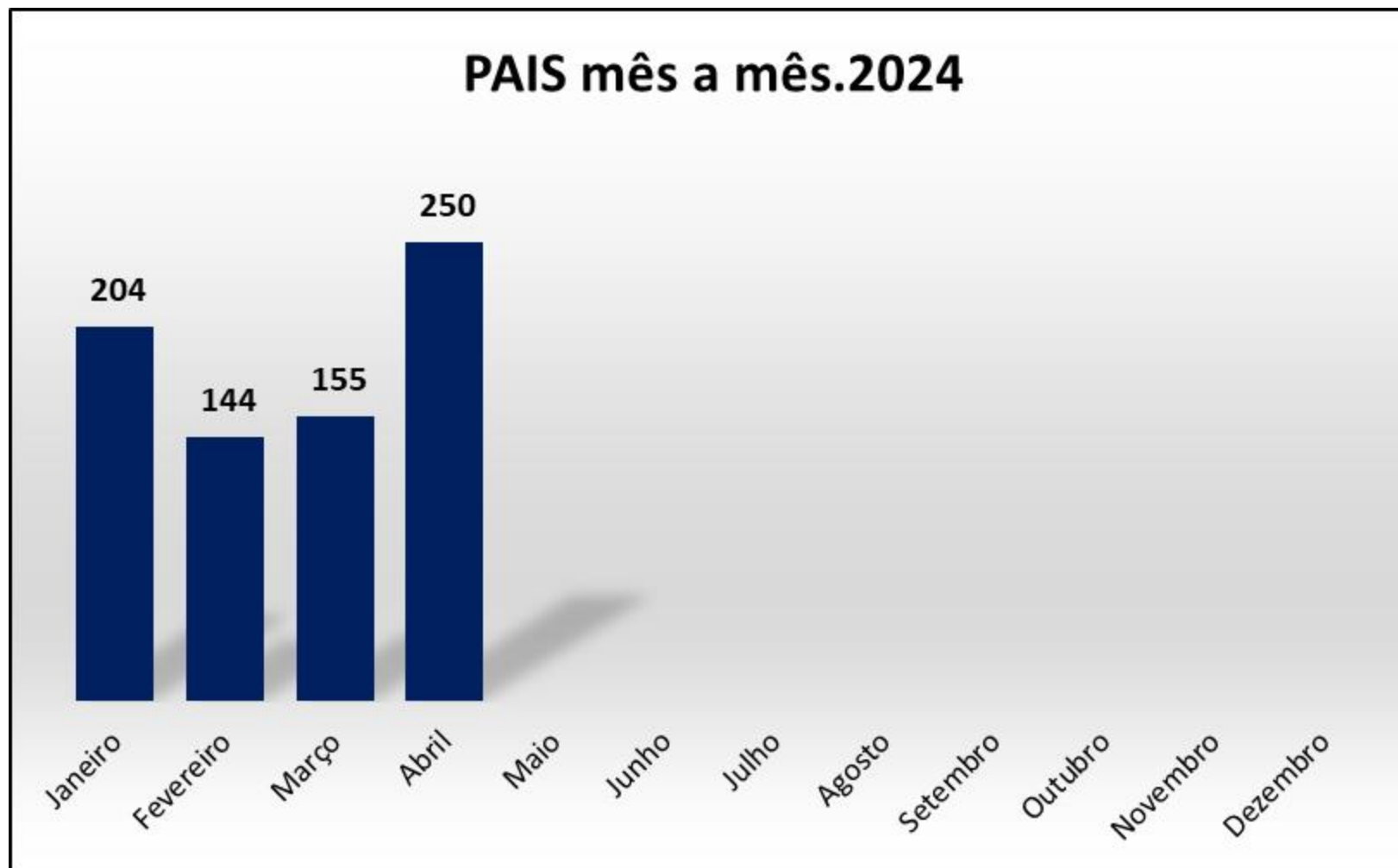
## 10 Ouvidorias com maior número de Elogios



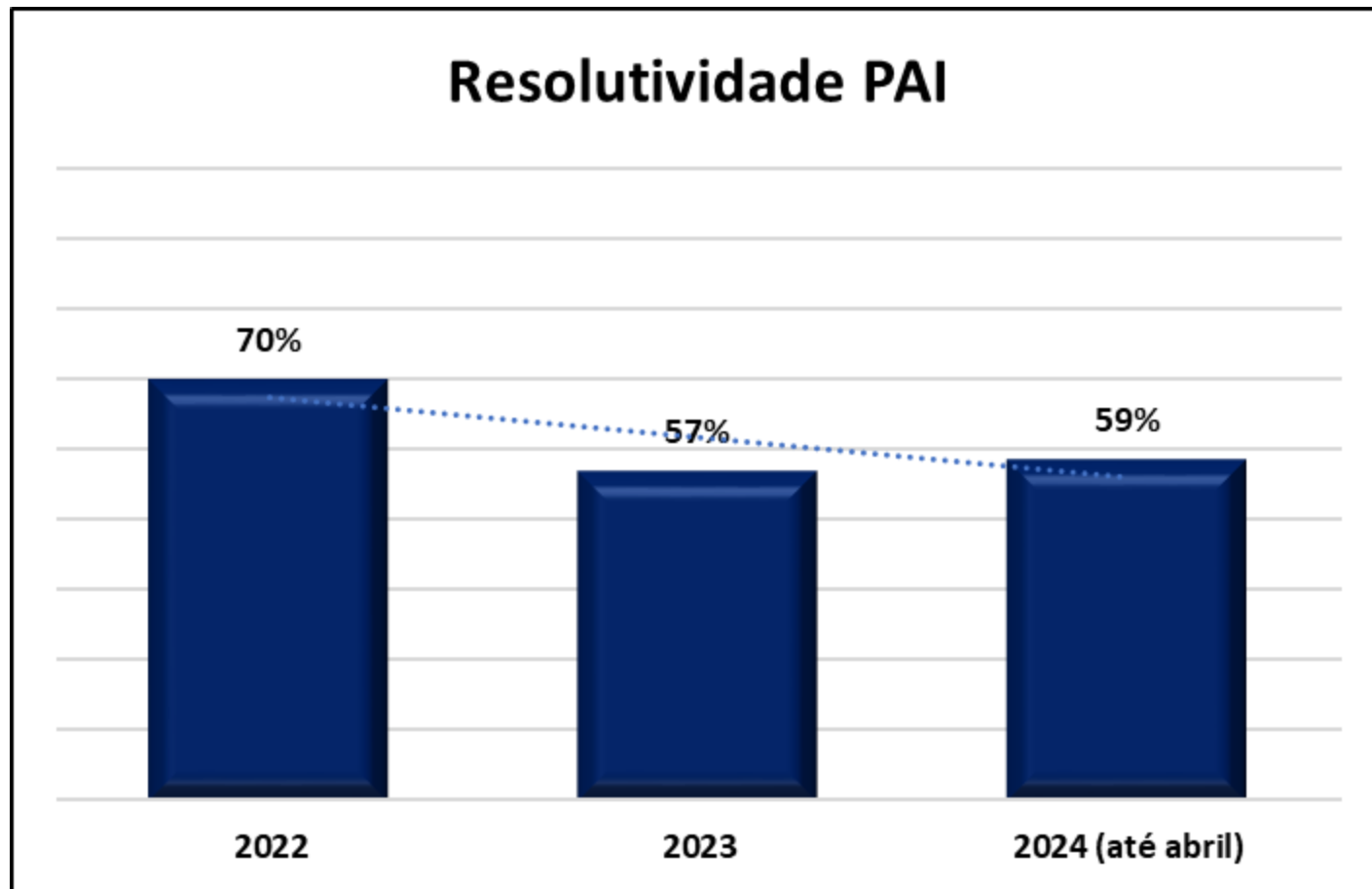
# Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's



# 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 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:
  - ✓ Média 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;