

# 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 julho 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 julho 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](http://www.ouvidoria.pe.gov.br)

# Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

## Ouvidoria Geral do Estado (OGE)

Ouvidorias  
Especiais

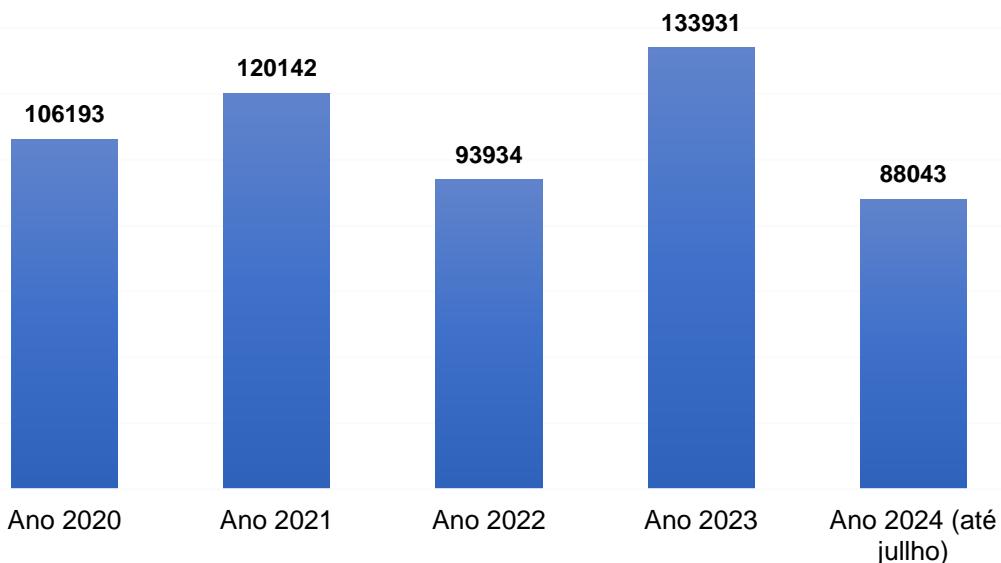
SEFAZ | SEE | SDS | SETUR | SECMULHER |  
ARPE | PGE | SEAP | SAS | SCJ | SEPLAG / CEPE

## Ouvidorias Centrais e Ouvidorias Setoriais

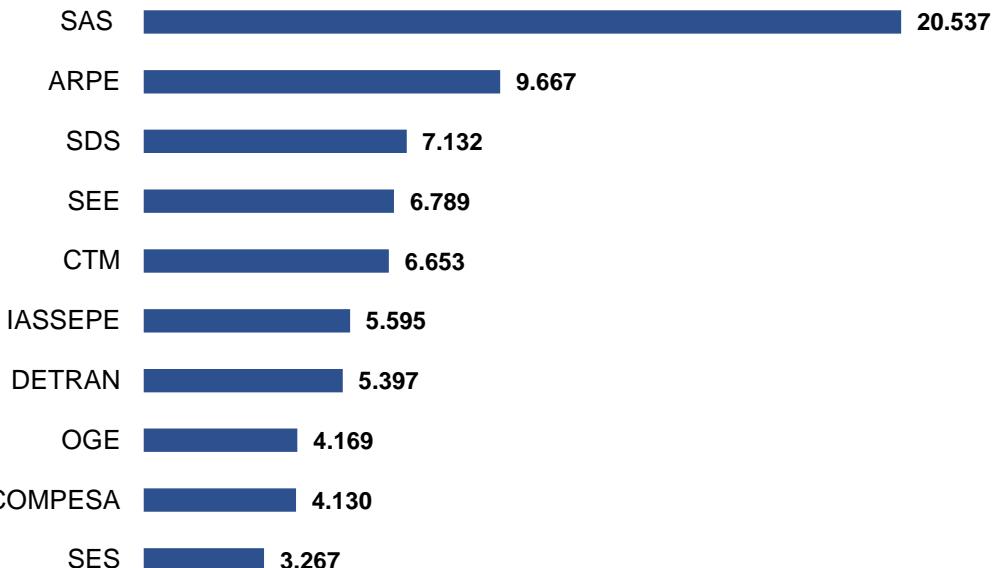
SEMAS	CPRH   DEFN
SJDH	IPEM
SDA	ADAGRO   IPA
SES	HEMOPE   HAM   HBL   HCP   HGV   HOF   HPJP   HR   HRA
SAD	
SEMOBI	ATI   IASSEPE   FUNAPE
SRHS	DETAN   DER   CTM   EPTI
SEDUH	APAC   COMPESA   CONDEPE-FIDEM
SEDEPE	CEHAB   PERPART
SECTI	JUCEPE   AGE
SECULT	UPE   CISAM   PROCAPPE   HUOC
SDEC	FUNDARPE
SJDHPV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

# Visão Geral das Manifestações

**Total manifestações/Ano**

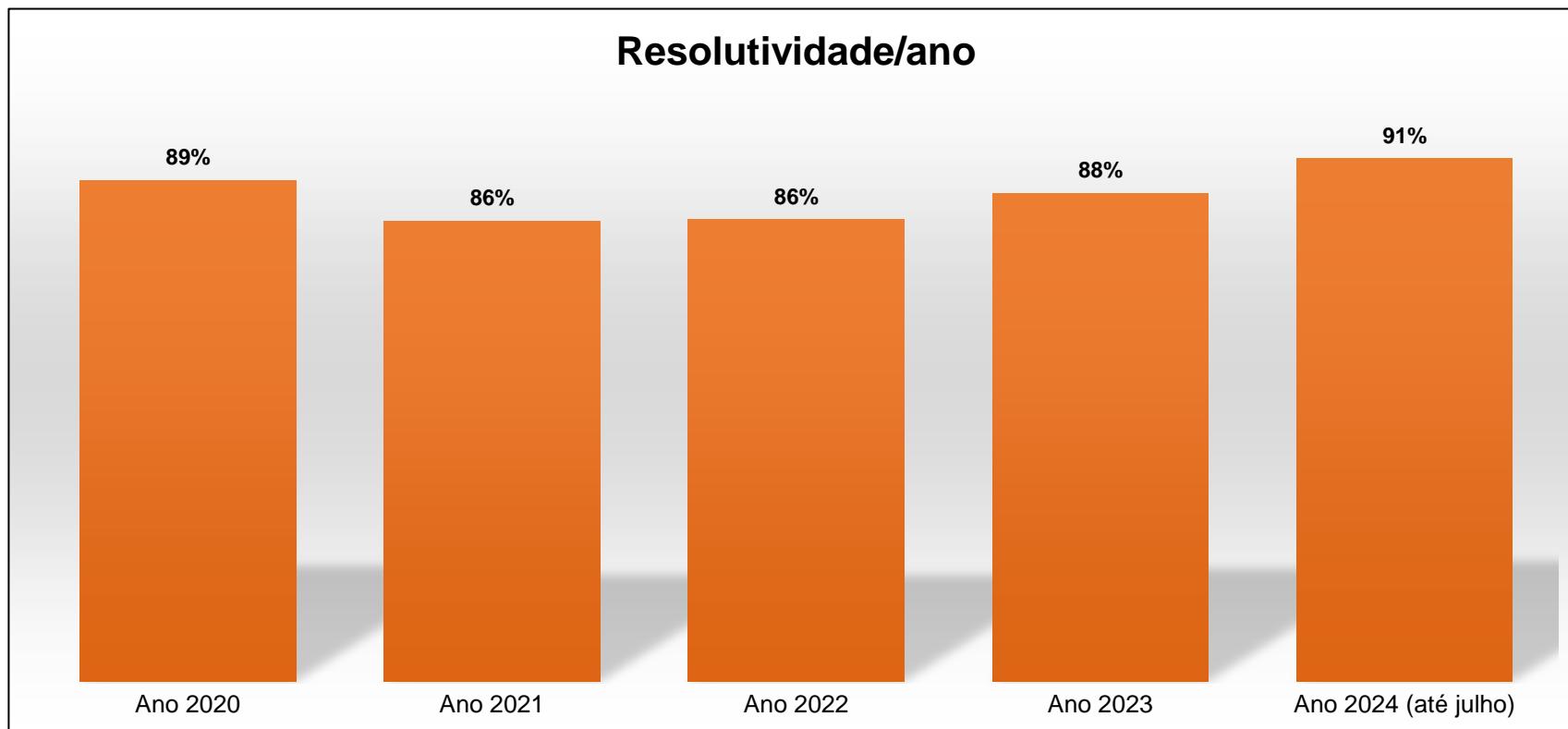


**10 Ouvidorias mais demandadas até Julho 2024**



## Quantitativo

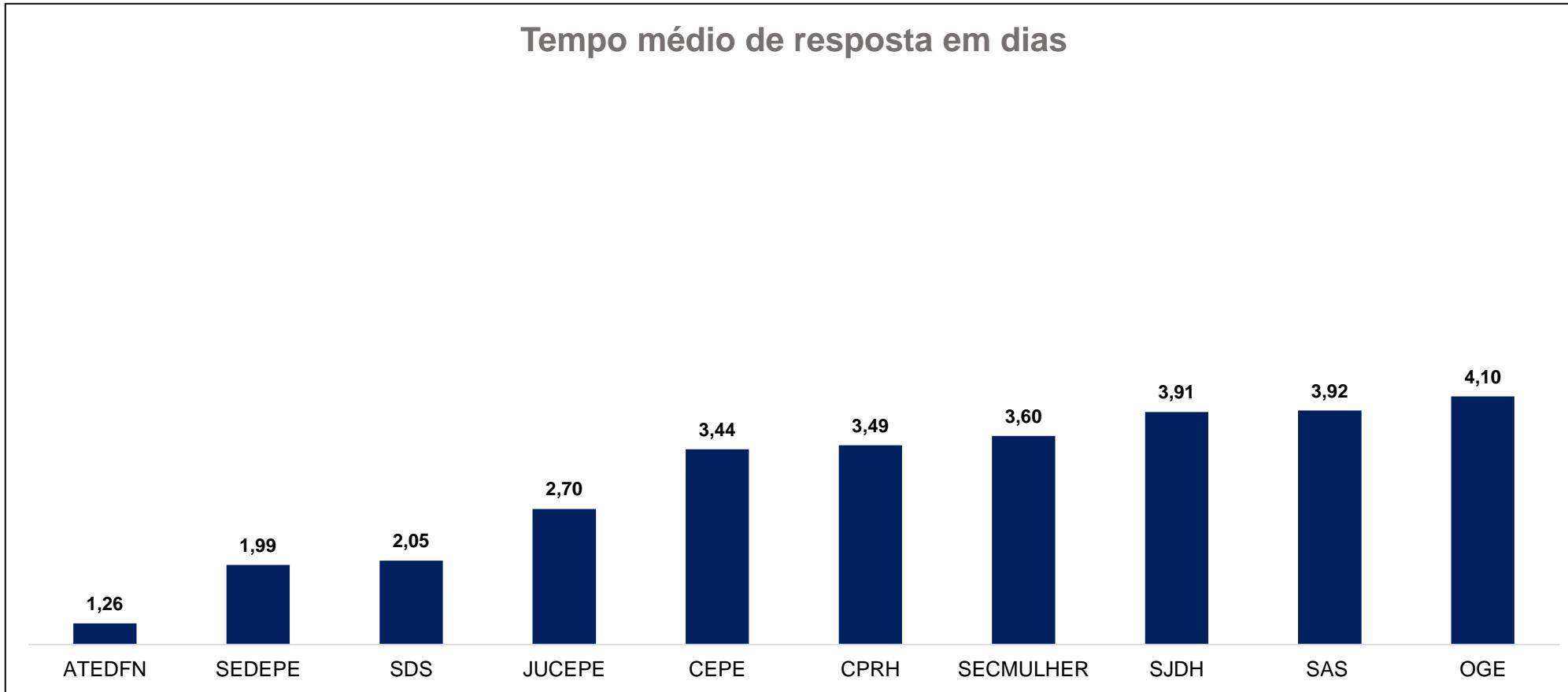
# Visão Geral das Manifestações



## Resolutividade

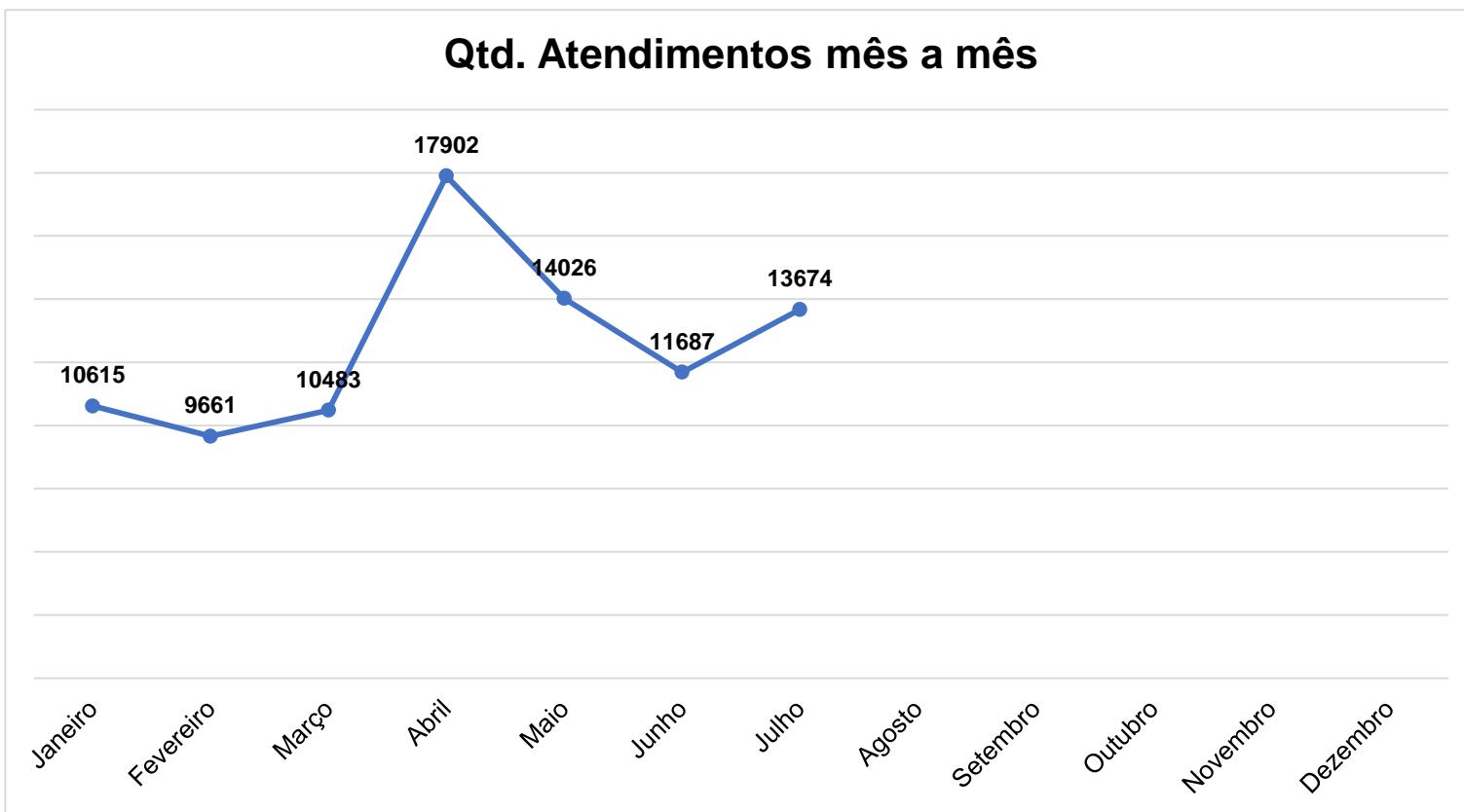


# Visão Geral das Manifestações

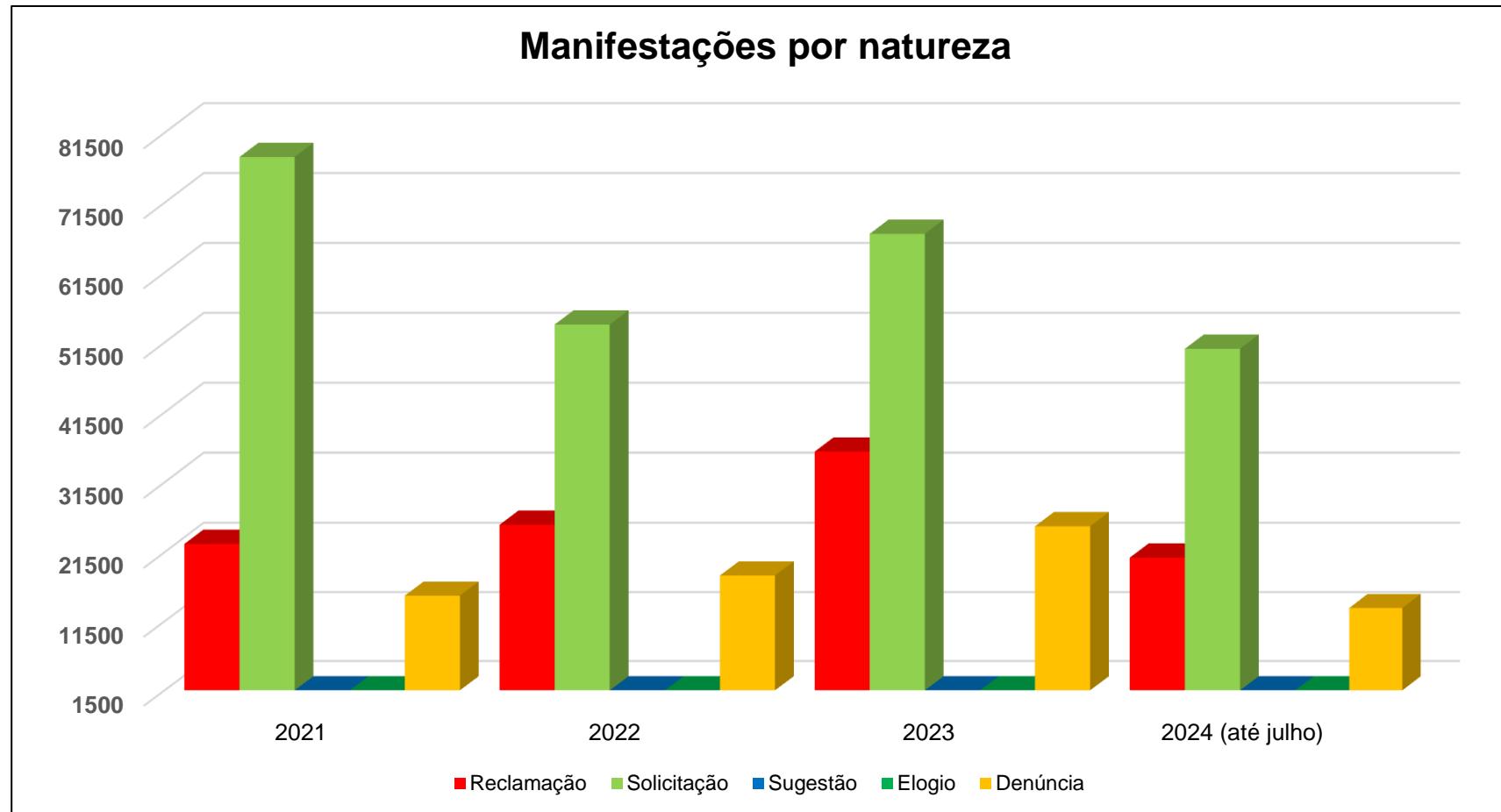


## Top 10 – Ouvidorias com menor tempo de resposta

# Visão Geral das Manifestações por mês



# Visão Geral das Manifestações por natureza



# Solicitações

## Solicitações 2021-2024

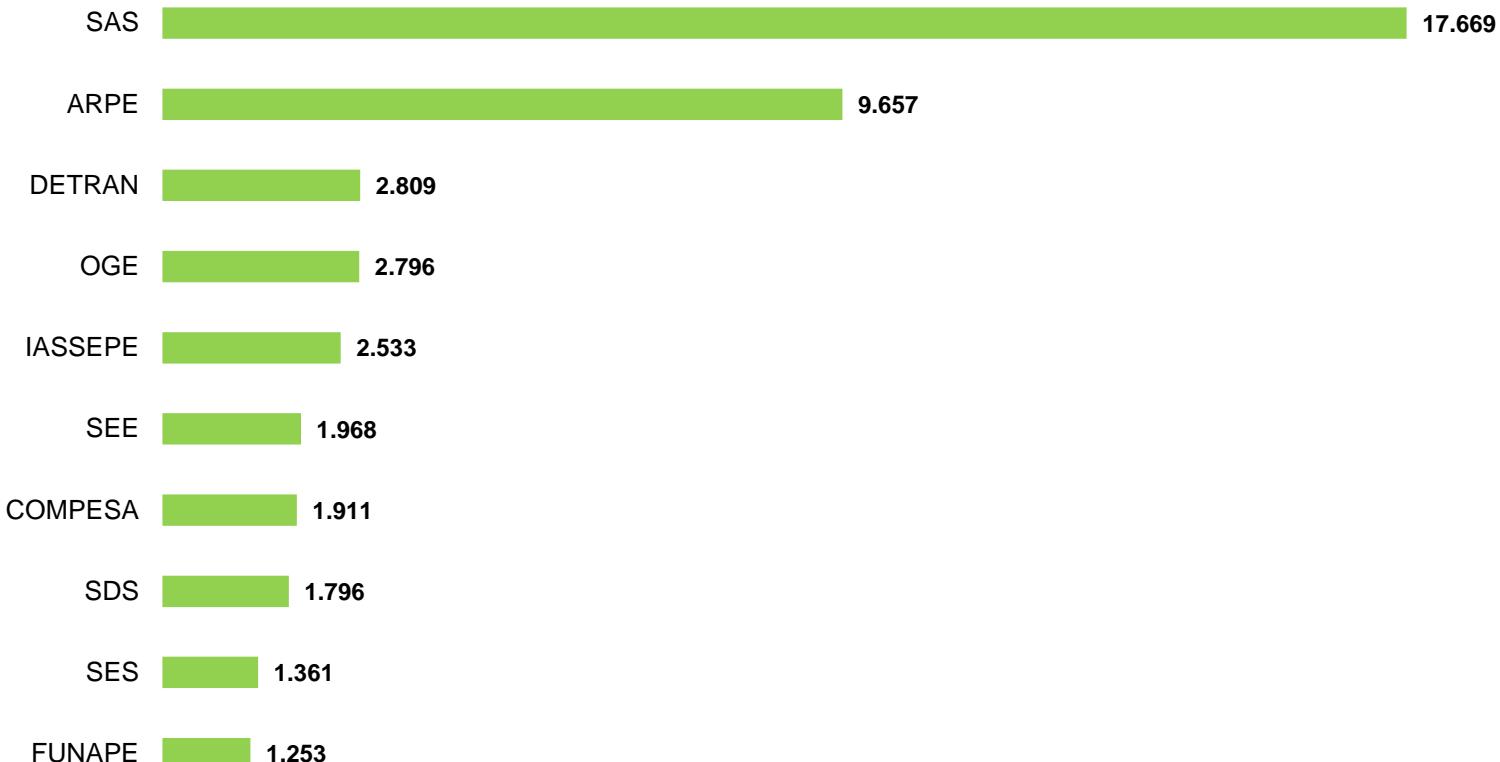


## Solicitações mês a mês.2024



# Solicitações

## 10 Ouvidorias com maior número de Solicitações

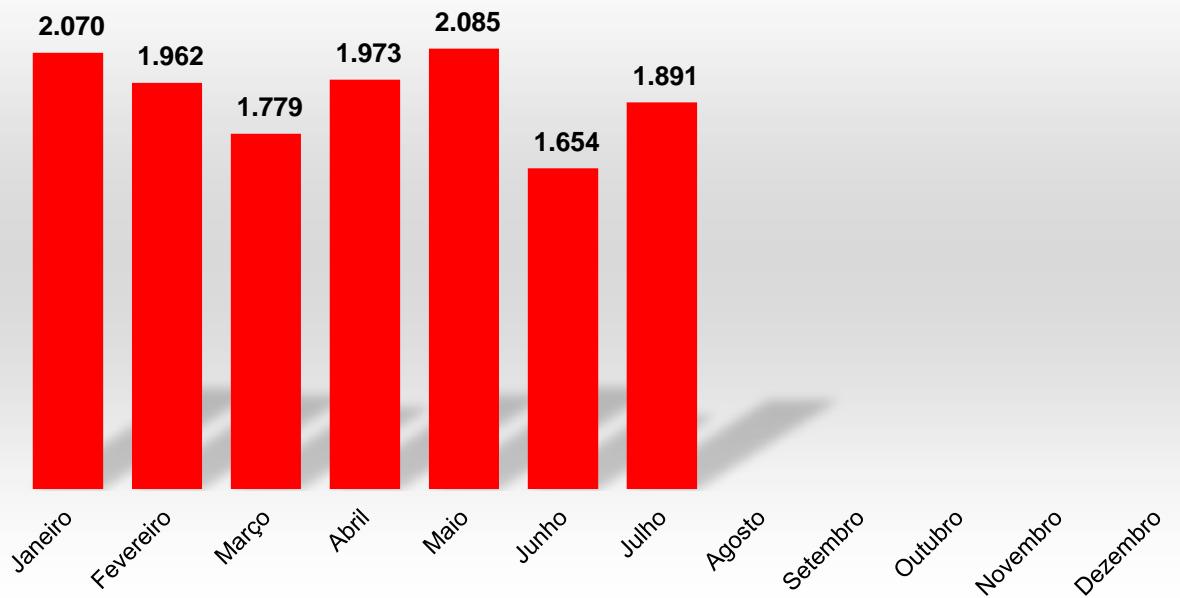


# Denúncias

Denúncias 2021-2024

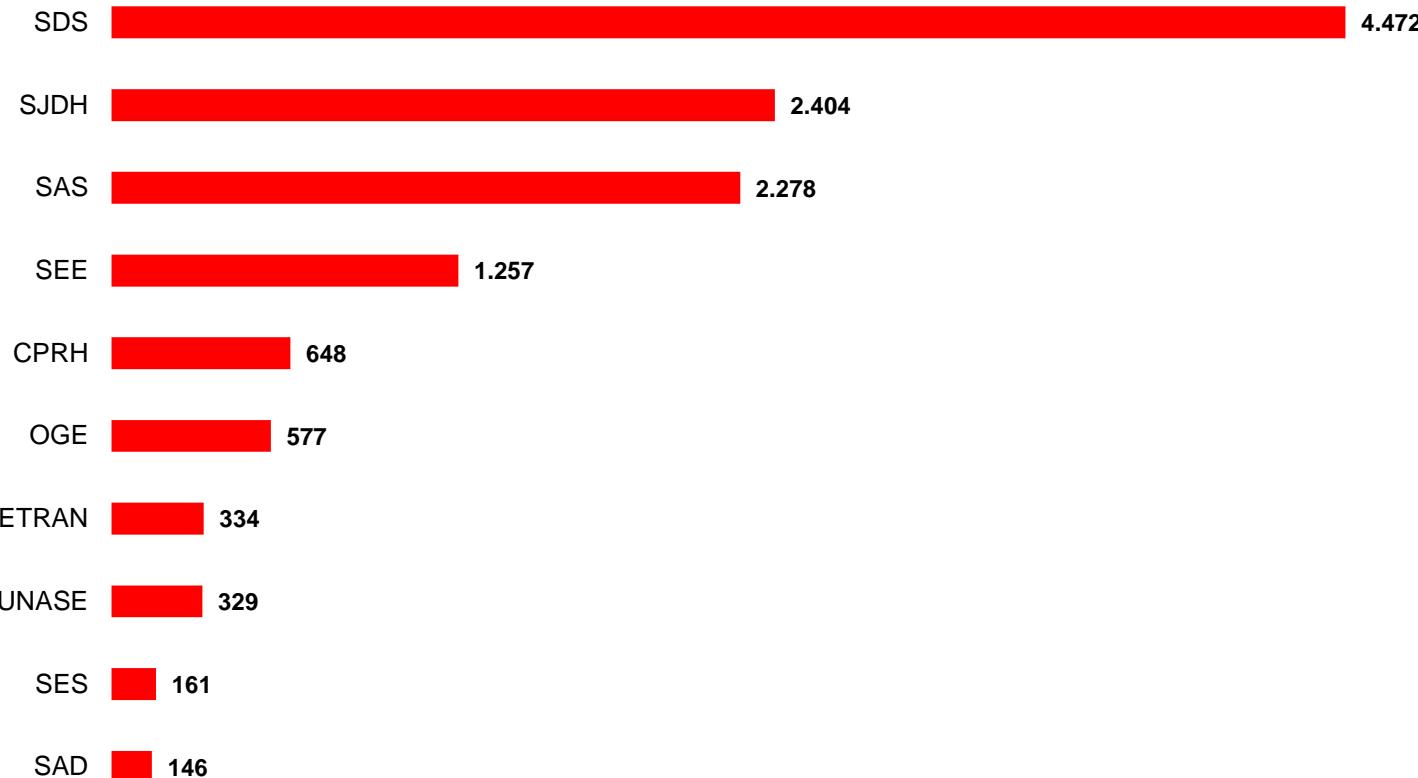


Denúncias mês a mês.2024



# Denúncias

## 10 Ouvidorias com maior número de Denúncias

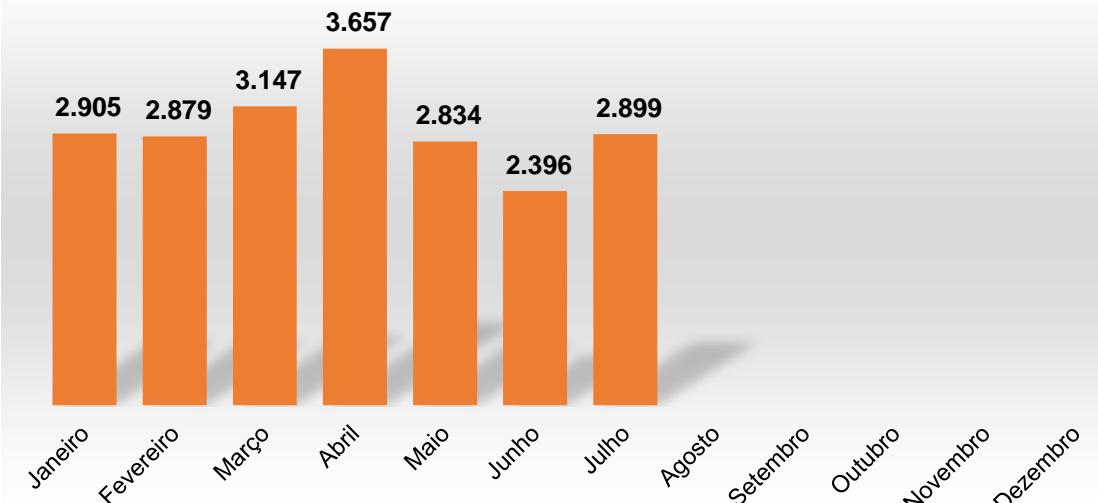


# Reclamações

Reclamações 2021-2024

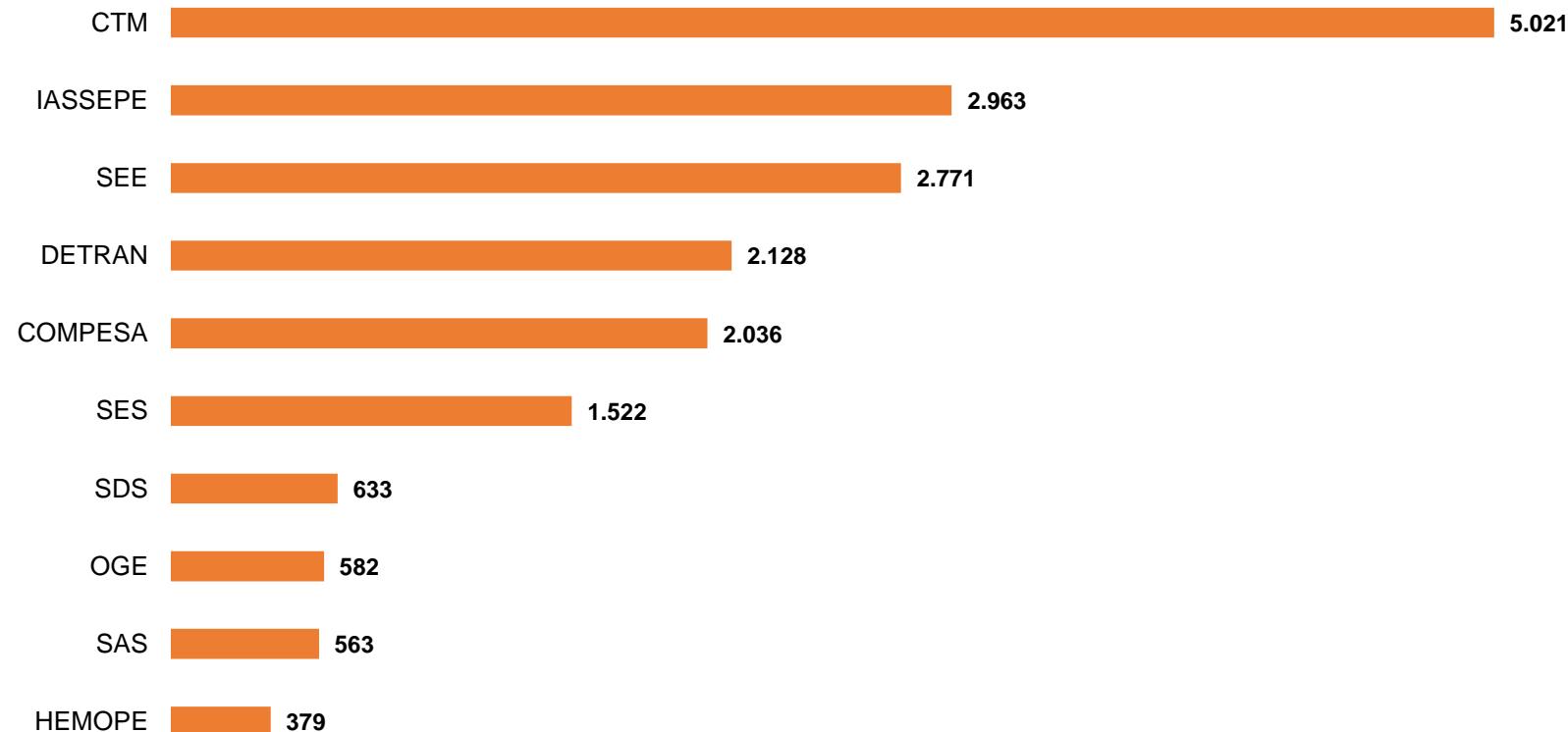


Reclamações mês a mês 2024



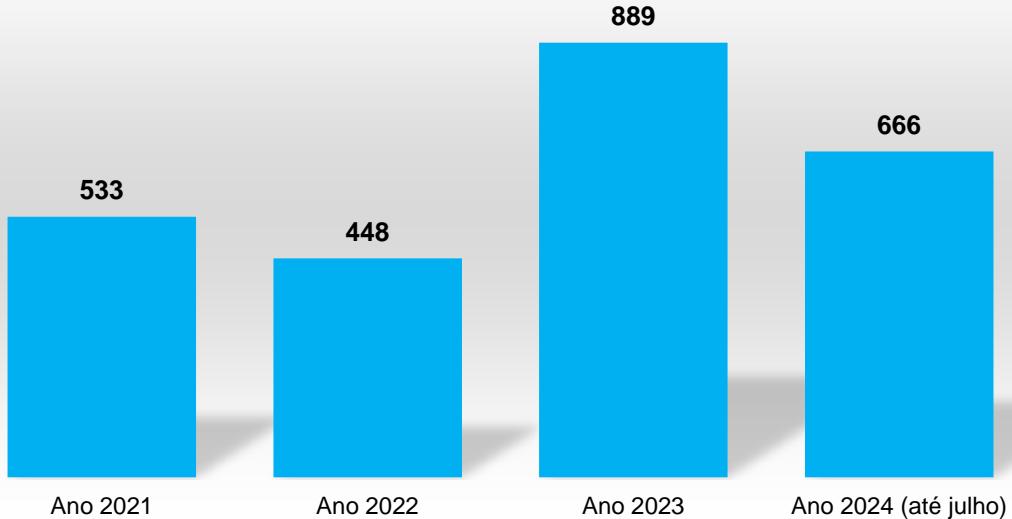
# Reclamações

## 10 Ouvidorias com maior número de Reclamações

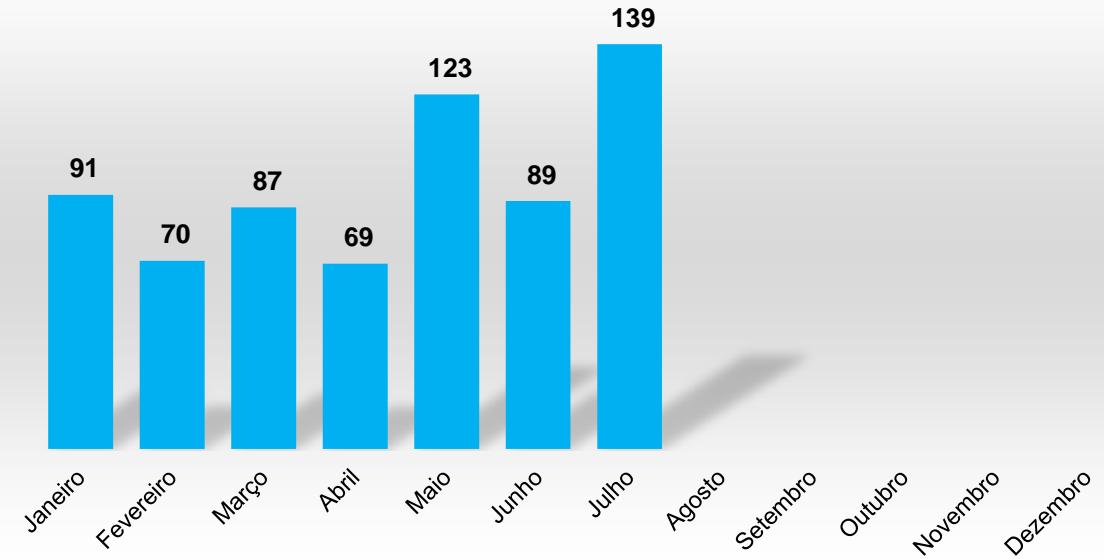


# Sugestões

**Sugestões 2021-2024**

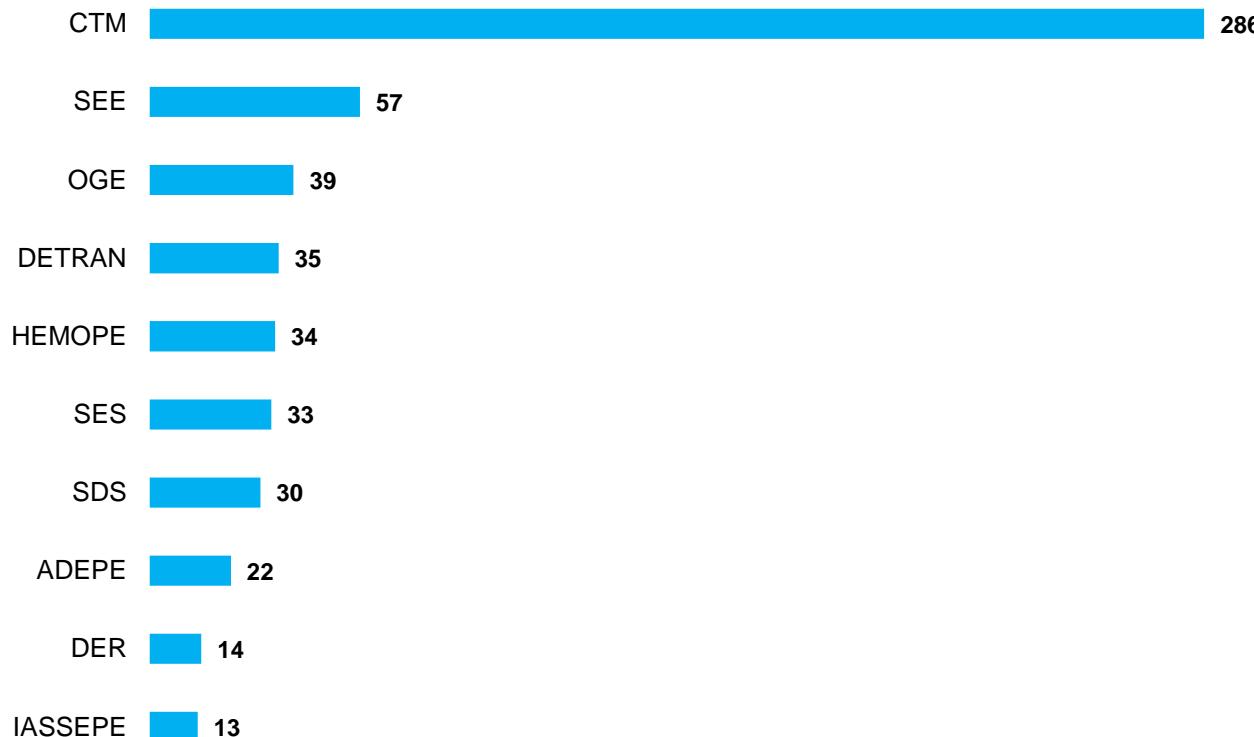


**Sugestões mês a mês.2024**



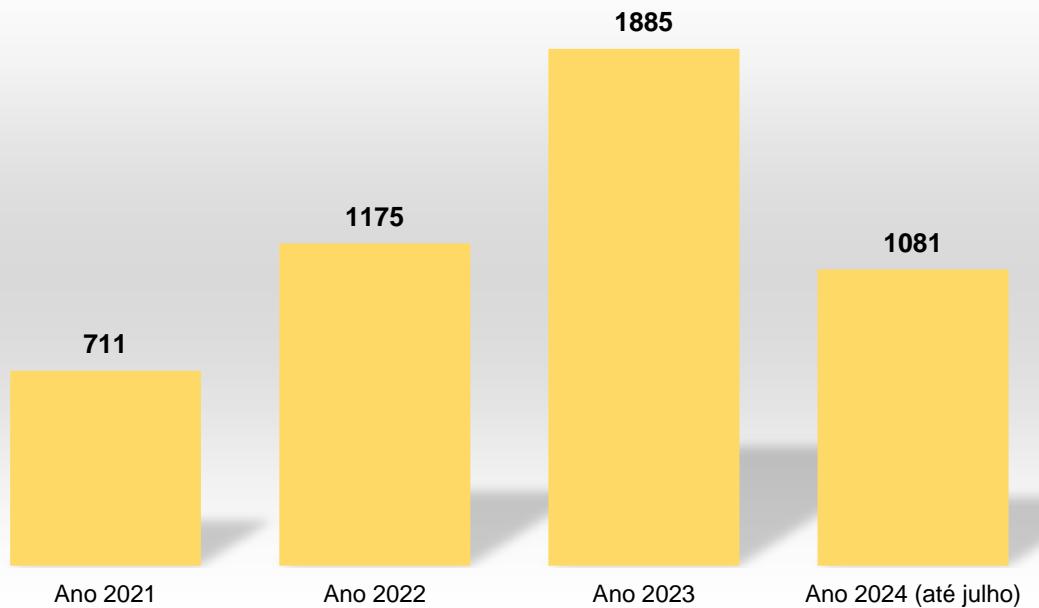
# Sugestões

## 10 Ouvidorias com maior número de Sugestões

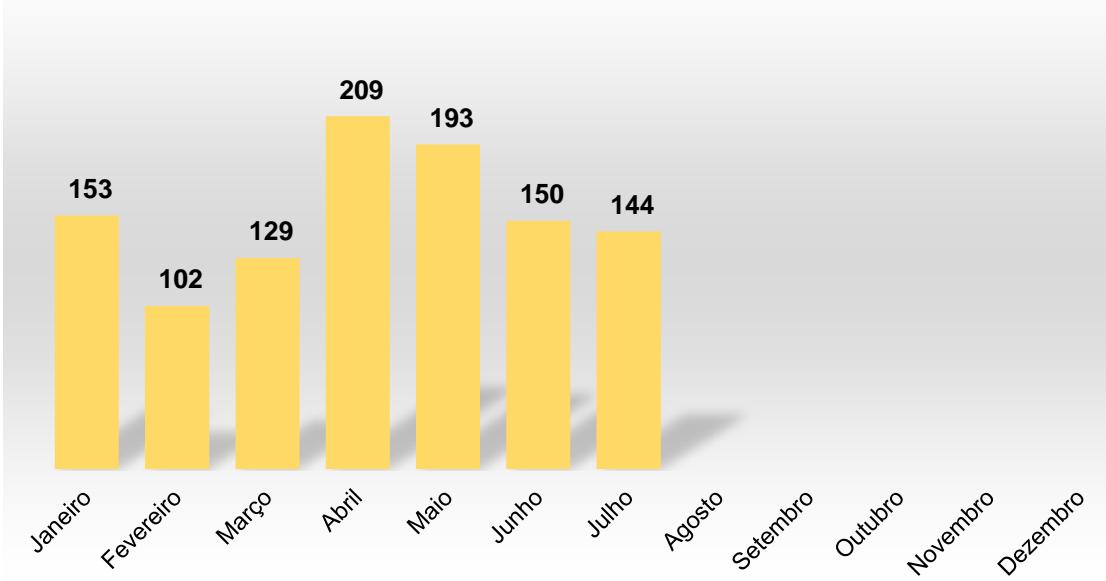


# Elogios

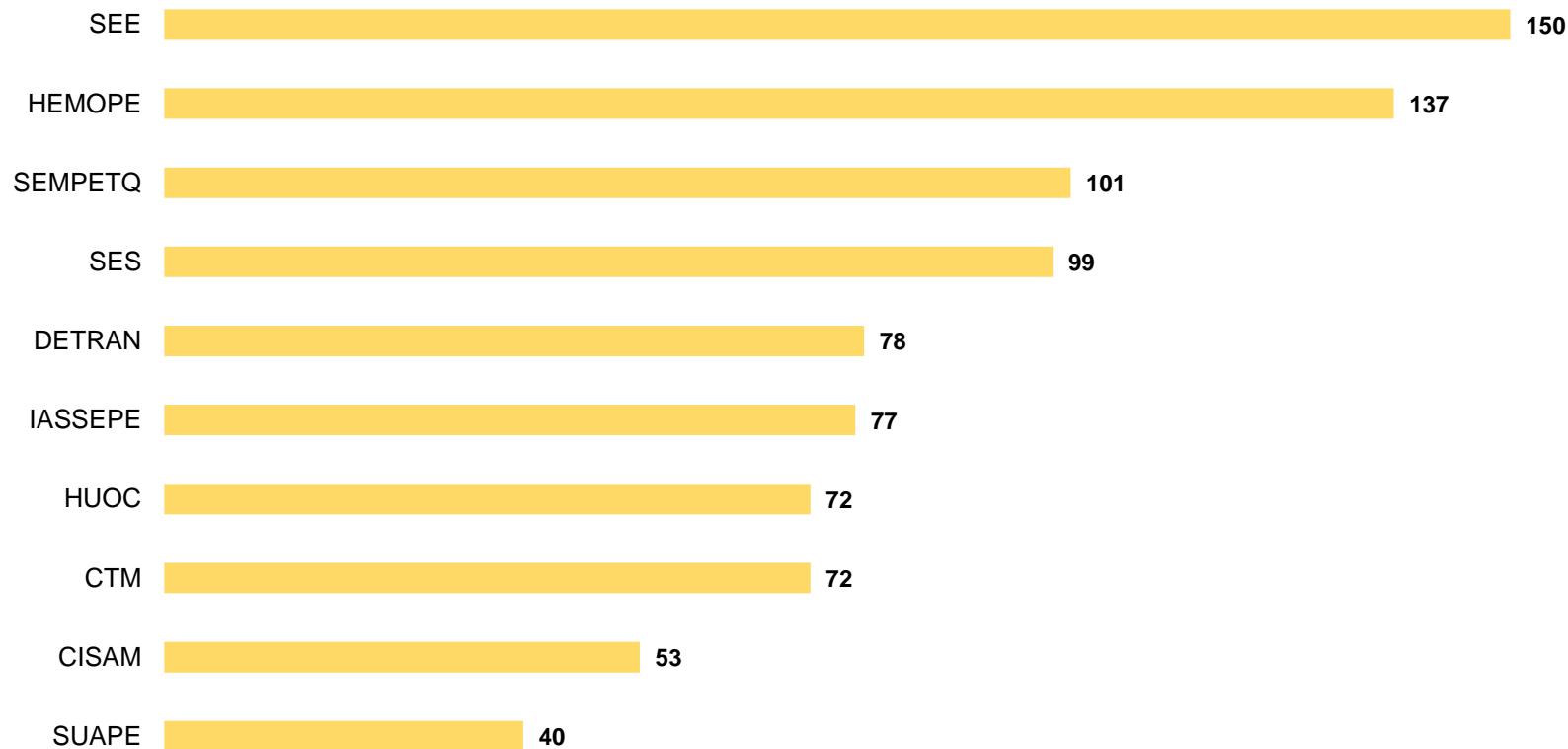
**Elogios 2021-2024**



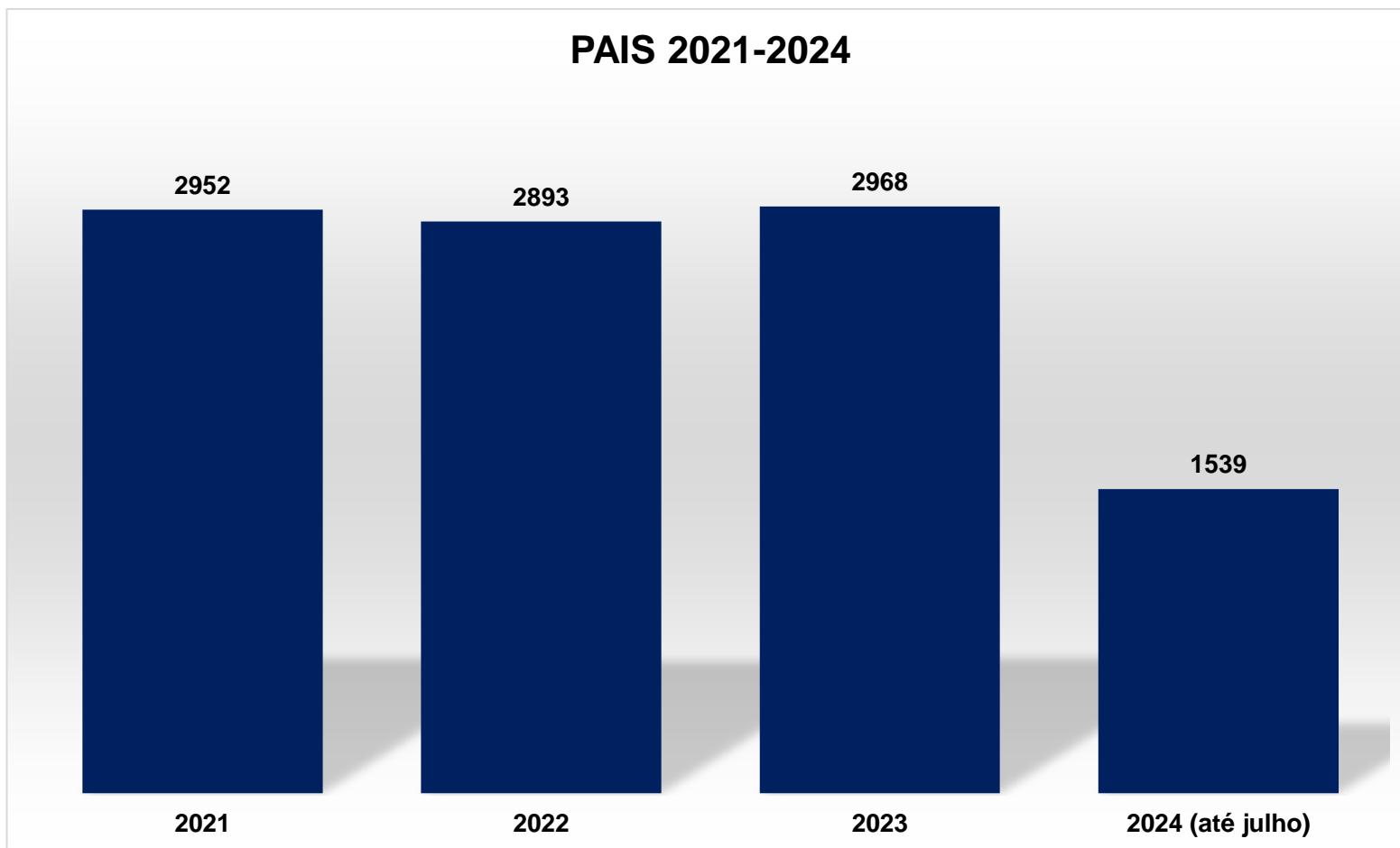
**Elogios mês a mês.2024**



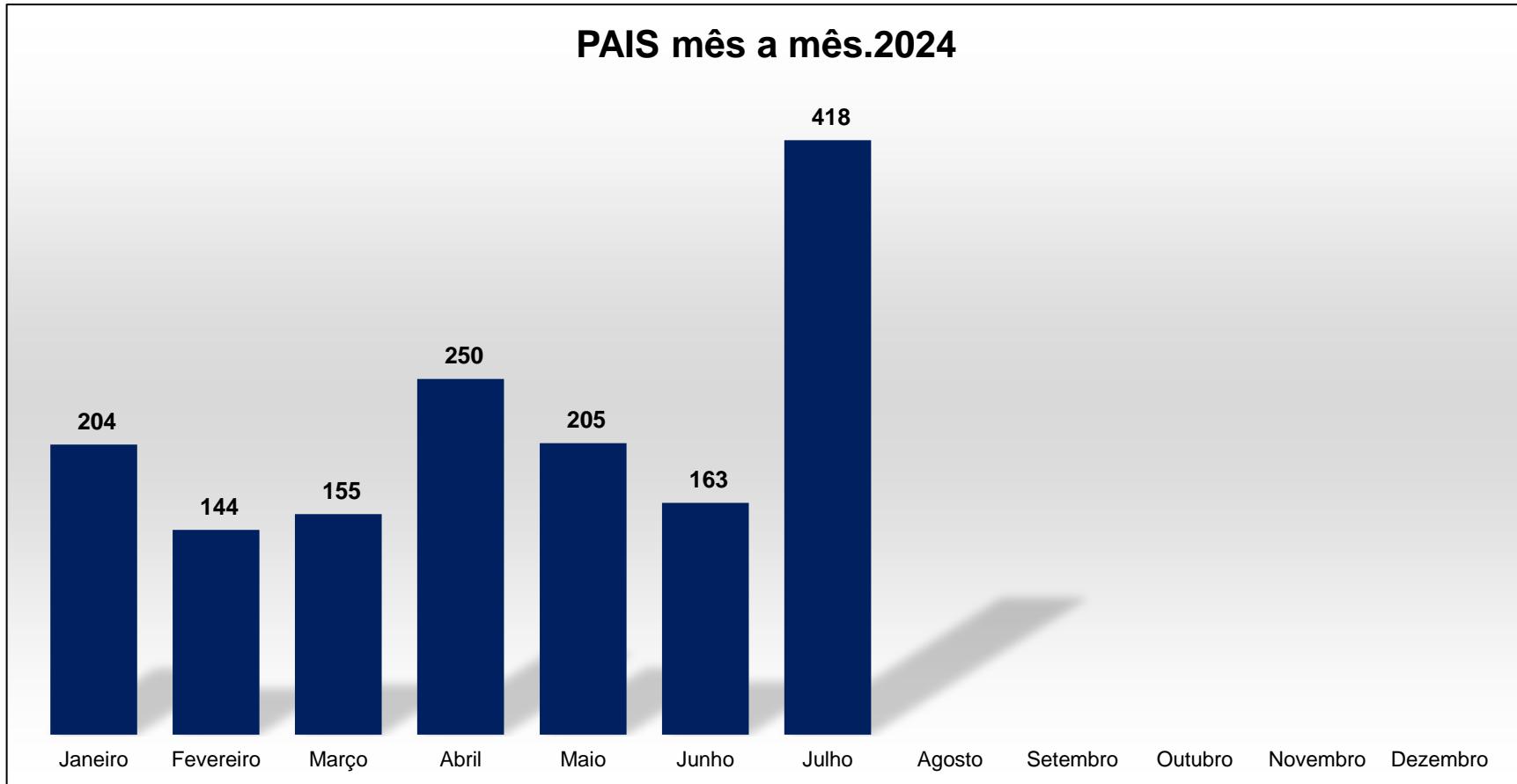
## 10 Ouvidorias com maior número de Elogios



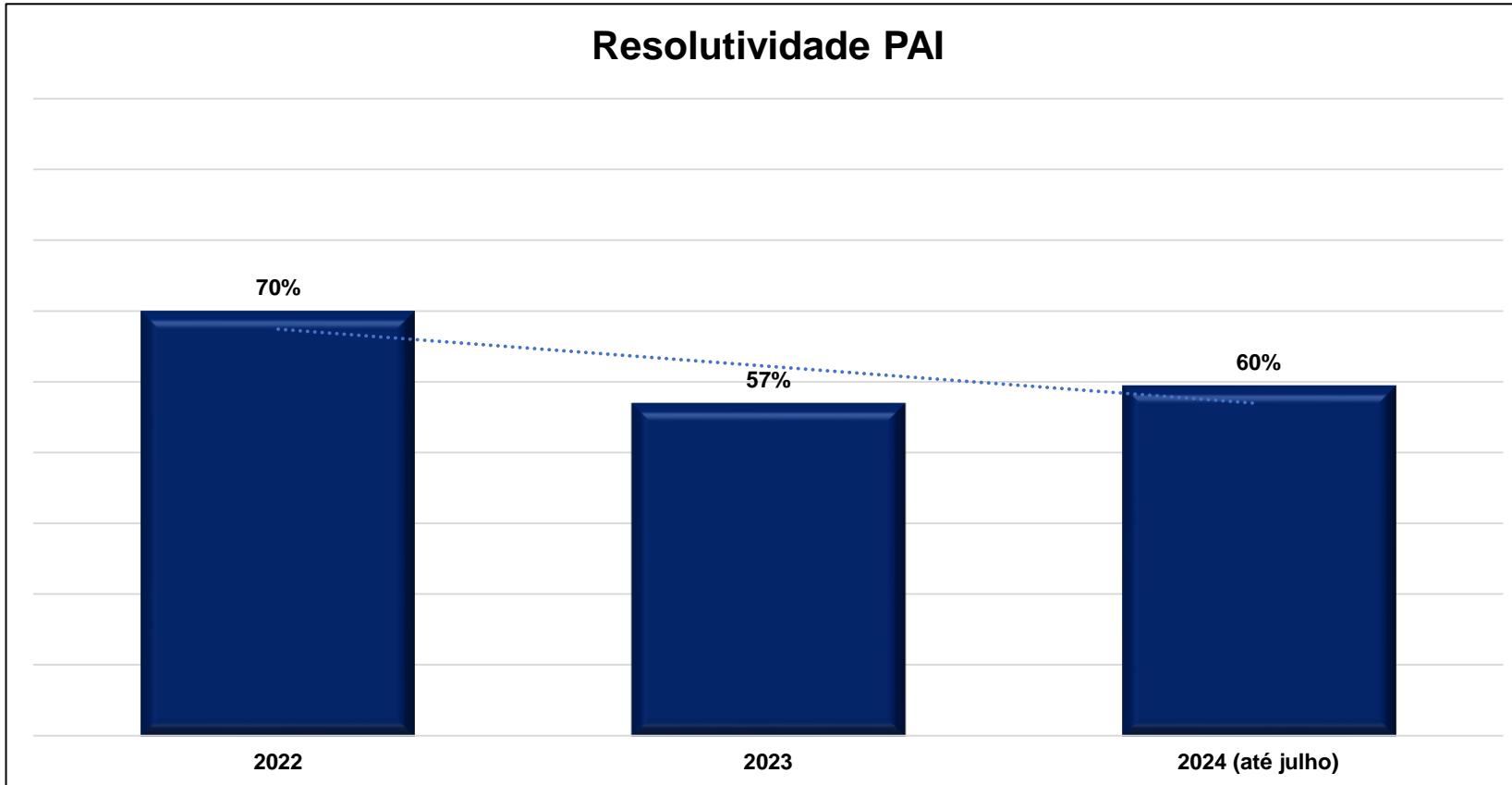
# Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's



# 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 julho de 2024.
- Com relação às Manifestações:
  - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 91%;
  - ✓ Média mensal das manifestações: 12.577;
  - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação;
  - ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve aumento de 10,6% no número de manifestações;
  - ✓ Em relação às denúncias, houve acréscimo de 2,5% quando comparado com igual período em 2023.
- Com relação aos Pedidos de Acesso à Informação:
  - ✓ Media mensal de PAIs: 219
  - ✓ Em relação a resolutividade dos Pedidos de Acesso à Informação houve uma leve diminuição de 61% em 2023 para 60% em 2024, no mesmo período.
  - ✓ Houve uma diminuição de 12,7% do quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação em relação ao mesmo período do ano anterior;