

Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

Janeiro 2018

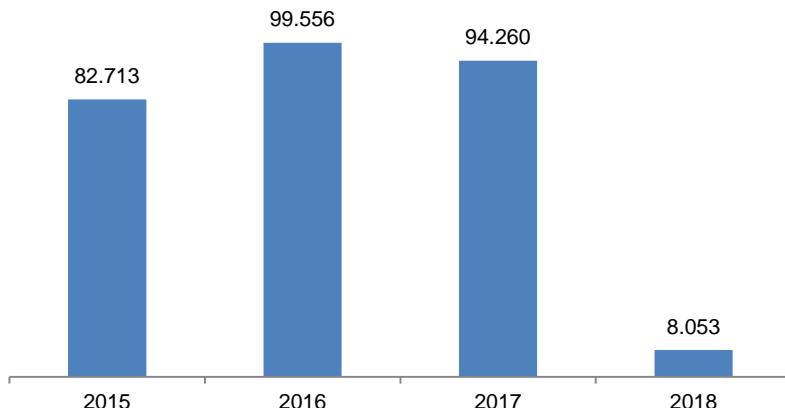
Diretoria de Ouvidoria e Controle Social



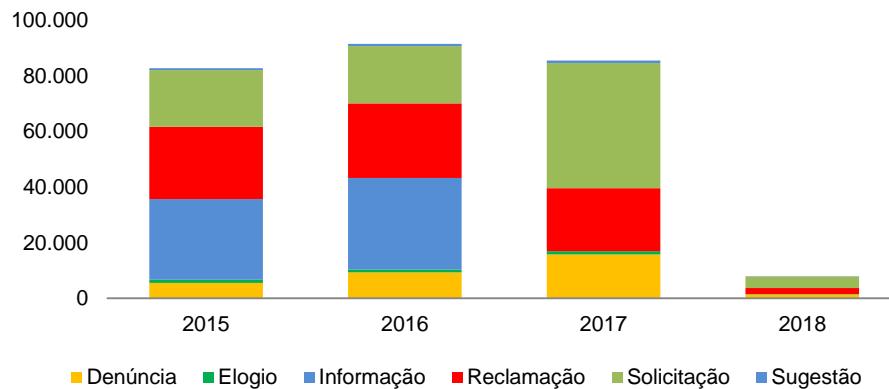
SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



Total de manifestações por ano



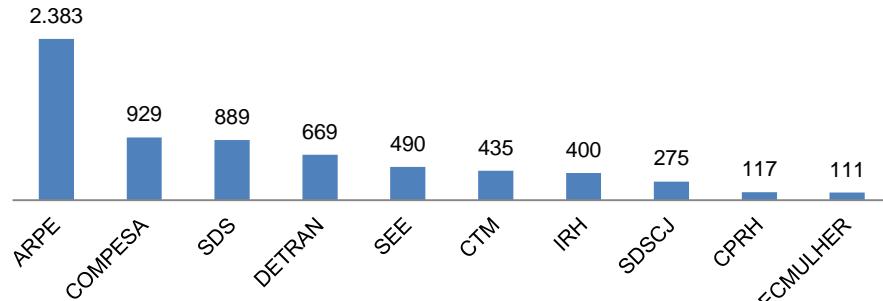
Total de manifestações por natureza



Total de manifestações por ano / mês

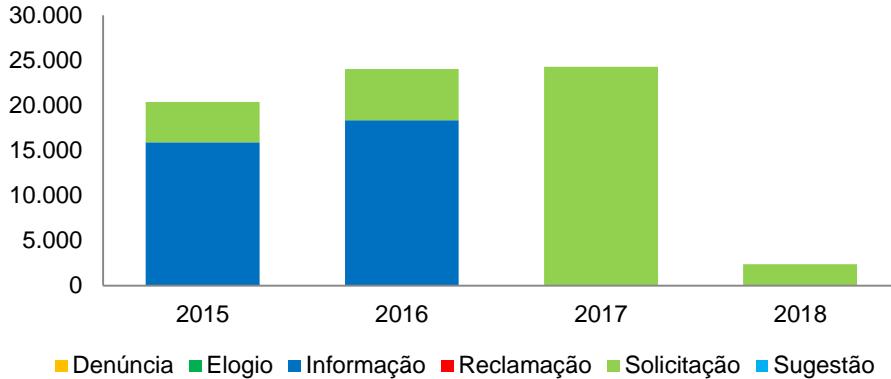


Top 10 - Quantidade de manifestações em 2018



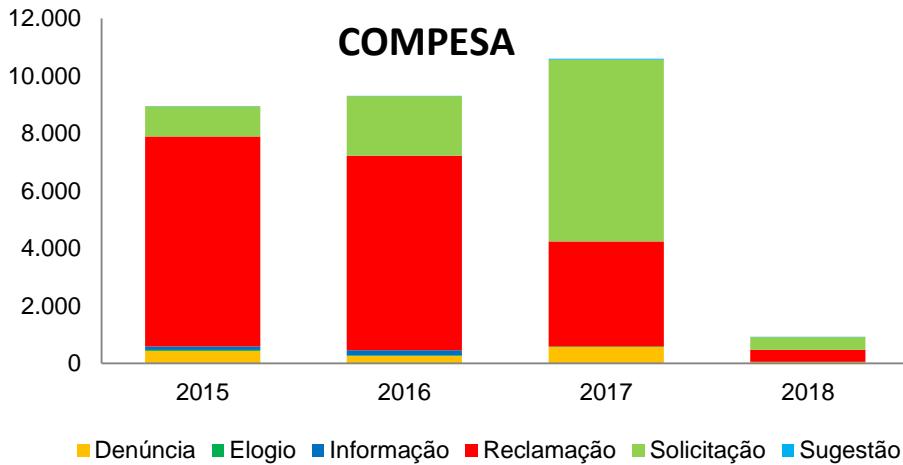
* As manifestações anteriormente cadastradas como informação passaram a ter seus registros na natureza solicitação a partir do exercício de 2017 atendendo a recomendação da Rede de Ouvidorias Nacional.

ARPE



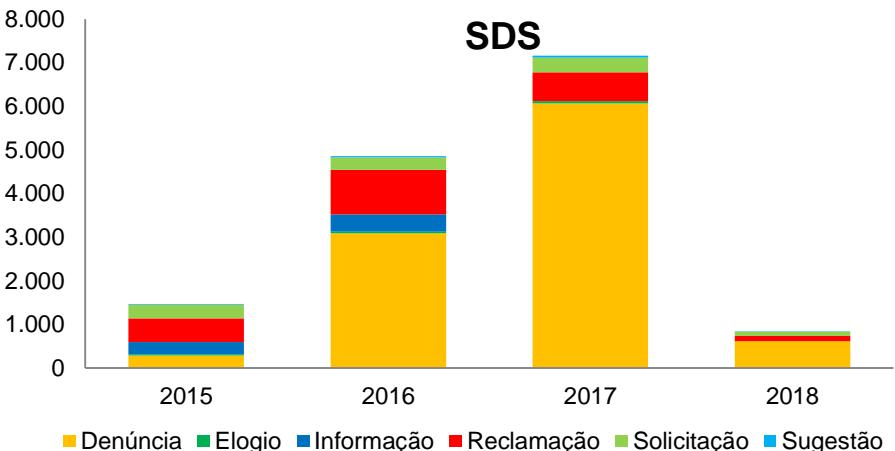
Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 2.383 manifestações, prevalecendo a natureza solicitação com 99,92% das demandas. Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Neste período, foram registradas 82,88% das manifestações relativas ao serviço supracitado. Esta Ouvidoria recebe manifestações relativas aos serviços delegados pelo Estado, principalmente os relacionados à Compesa, o que justifica 15% das manifestações pertinentes à área assunto: água, seguidas de esgoto com 1%.

COMPESA

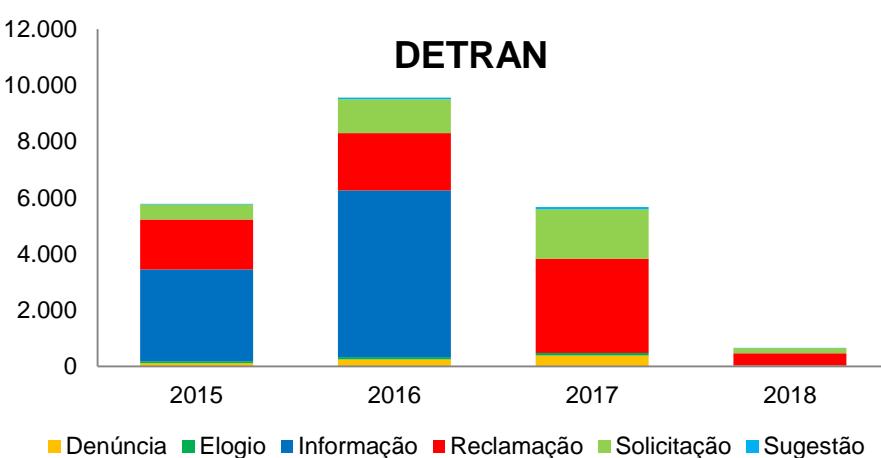


Na Ouvidoria da Compesa, das 929 manifestações cadastradas, 49% referem-se à natureza solicitação, seguido de reclamação com 44%. A área assunto mais demandada é a operacional com 80%, seguida da comercial com 16%. O assunto mais solicitado é falta de água com 23%, verificação de falta de água na rua com 22% e instalação de ramal de água com 7%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

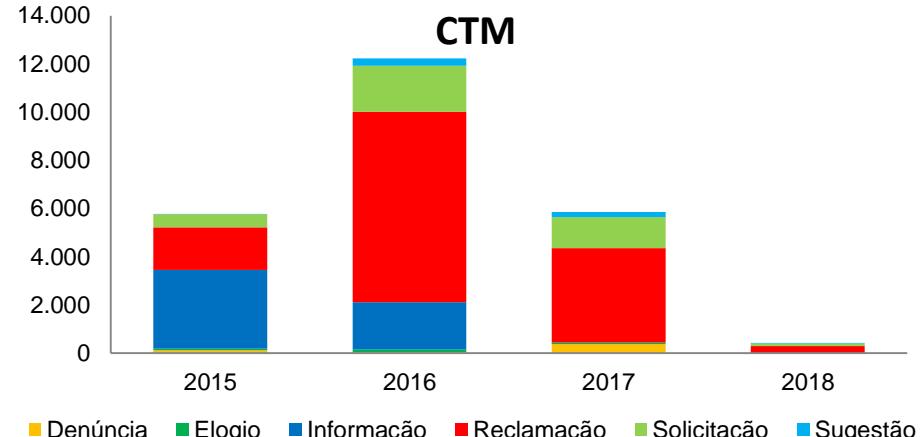
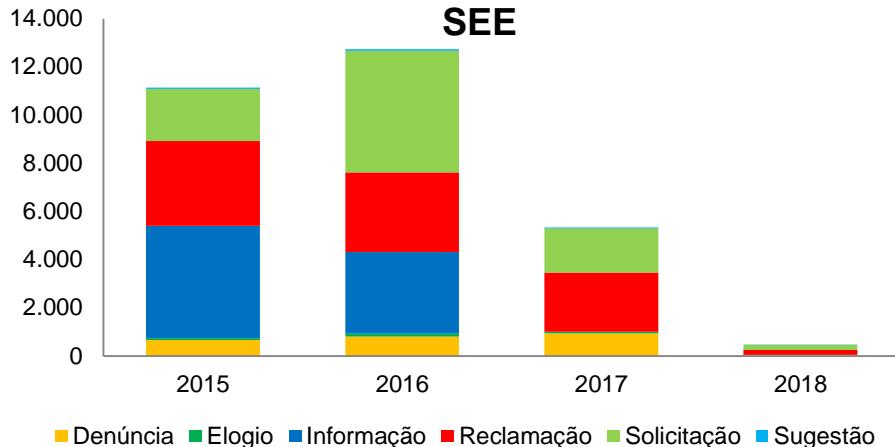


Na Ouvidoria da SDS foram registradas 889 manifestações em janeiro de 2018. Destas, 69% foram cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abrange 51% seguida das áreas Disque 100 com 21% e Instituto Tavares Buril com 14%.



Na Ouvidoria do DETAN a natureza reclamação prevalece 64% do total de manifestações, seguida de solicitação que concentra 28% do total. As áreas mais demandadas são gerência de habilitação com 24%, gerência de atendimento com 24% e ouvidoria com 19%.

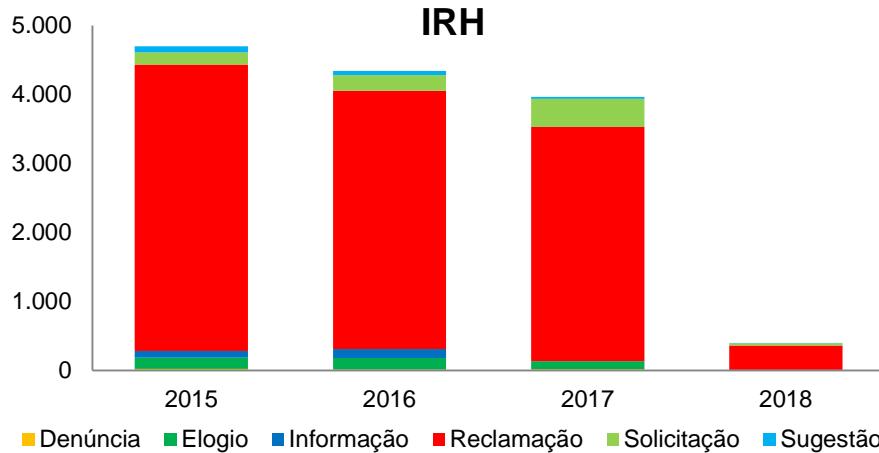
Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando aproximadamente 40% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com aproximadamente 42% do total, seguida de denúncia com 10%. As áreas mais demandadas são serviços com 28% do total, seguidas de gerencial com 21% e recursos humanos com 15%.

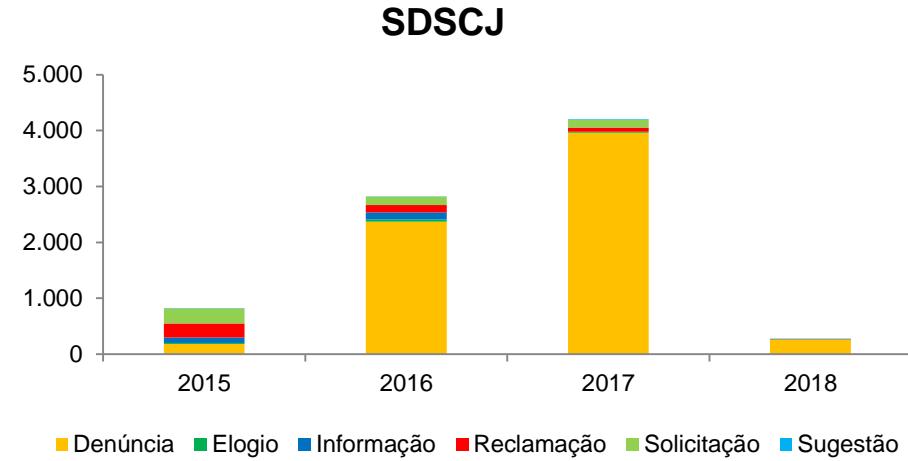
Na Ouvidoria do CTM 68% das manifestações são cadastradas na natureza reclamação, seguido de solicitação com 24%. As áreas mais demandadas são: Divisão de Atendimento ao Cidadão com 27%, Gerência Estratégica do STTP com 14%. Os assuntos mais recorrentes são: queima de parada com 13%, descumprimento do quadro de horários com 8%, e Linha que atenda ao SEI com 7%.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

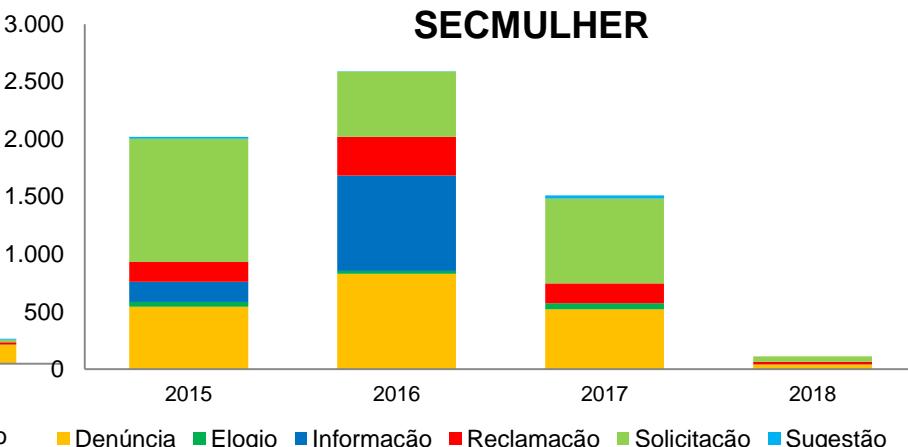
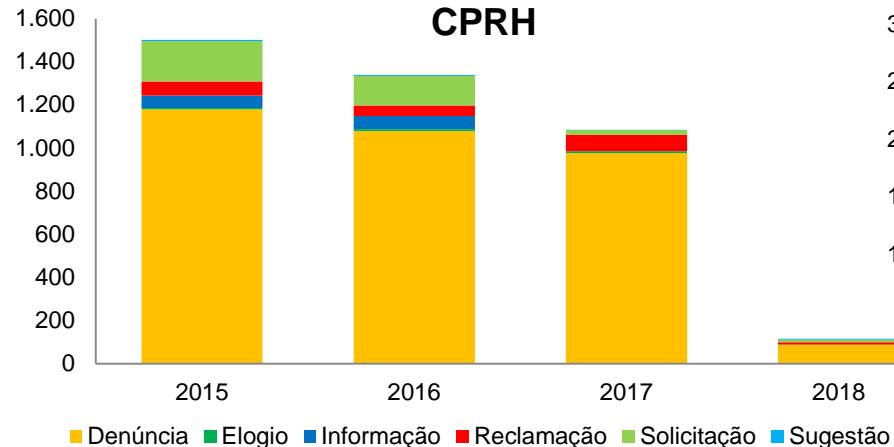
88% das manifestações cadastradas na Ouvidoria do IRH são reclamações seguidas de solicitações com 8%, sendo as áreas mais demandadas: SASSEPE com 80%, HSE com 17% e IRH com 3%.



■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

Esta Ouvidoria concentra 94% das manifestações cadastradas em denúncias. Grande parte destas manifestações são provenientes do Disque Direitos Humanos e de competência dos municípios.

Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

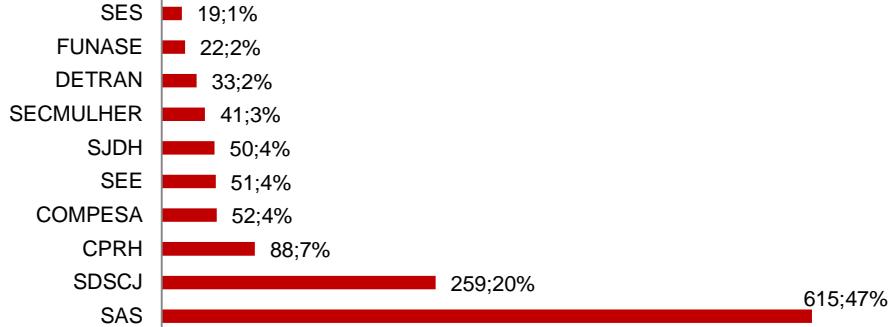


75% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são denúncias, seguidas de reclamação que equivalem a 11% desse total. As áreas mais demandadas são: Setor Fiscalização Fauna Silvestre com 27%, Controle e Monitoramento Florestal com 14% e Ouvidoria com 10%.

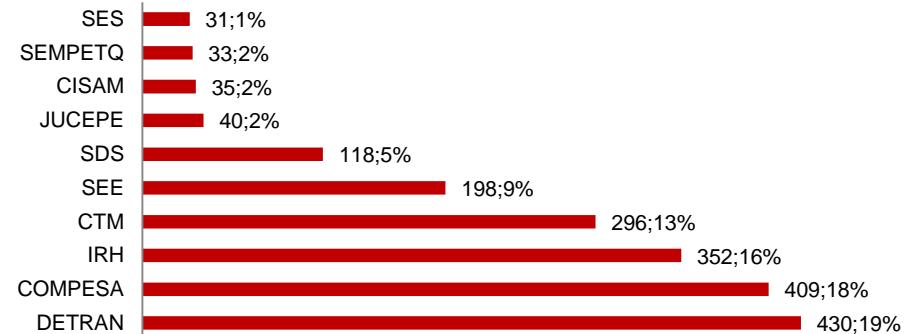
41% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de denúncias que equivalem a 37% desse total. As áreas mais demandadas são: política de enfrentamento de violência de gênero e ações de apoio à saúde com 42%, rede de serviços (especializada e não especializada) com 34% e Política de Manutenção, Descentralização e Aperfeiçoamento Institucional com 15%.

Top 10 - 2018 – Quantidade de Manifestações por Natureza

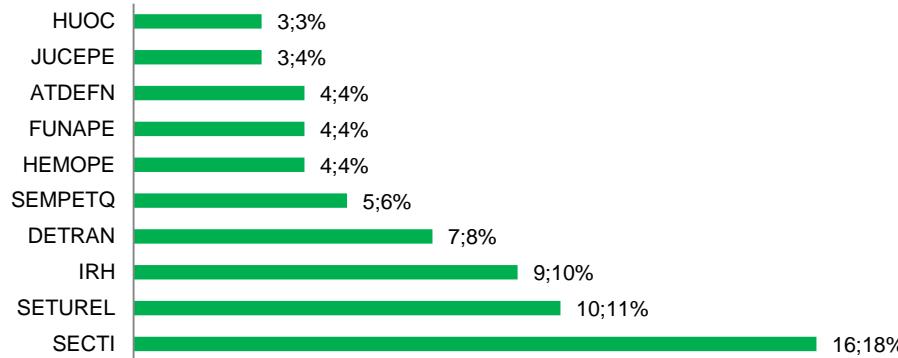
Denúncias



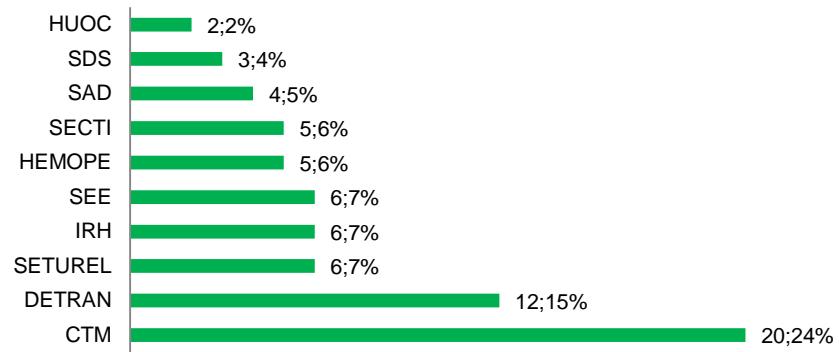
Reclamações



Elogios

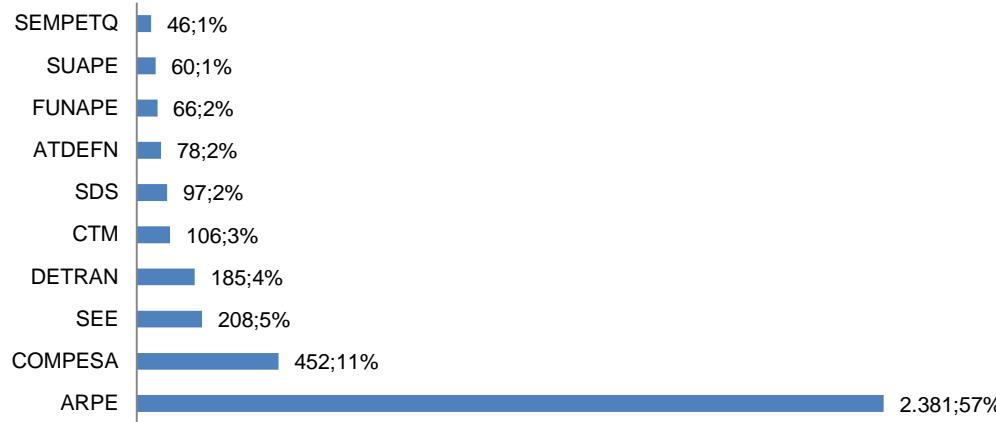


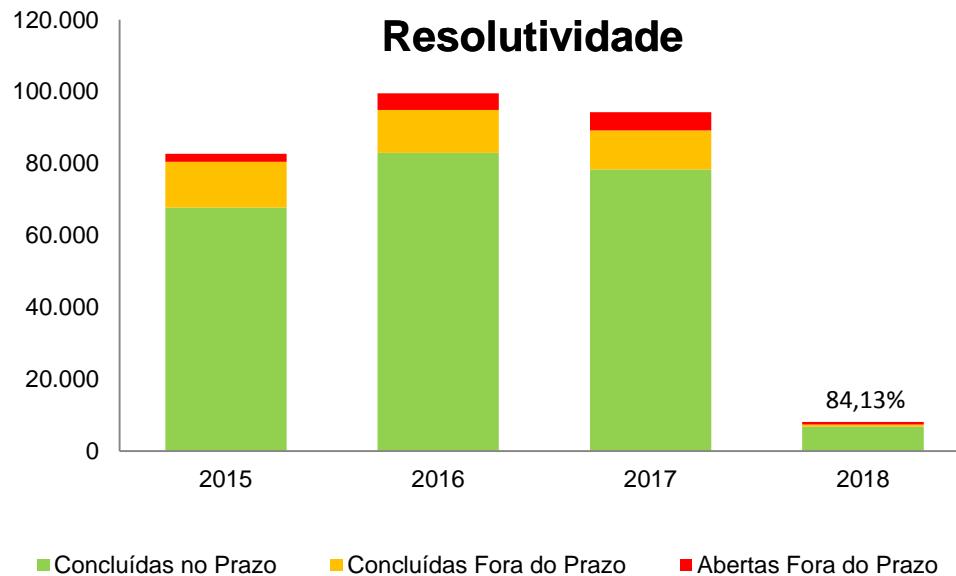
Sugestões



Top 10 – 2017- Quantidade de Manifestações por Natureza

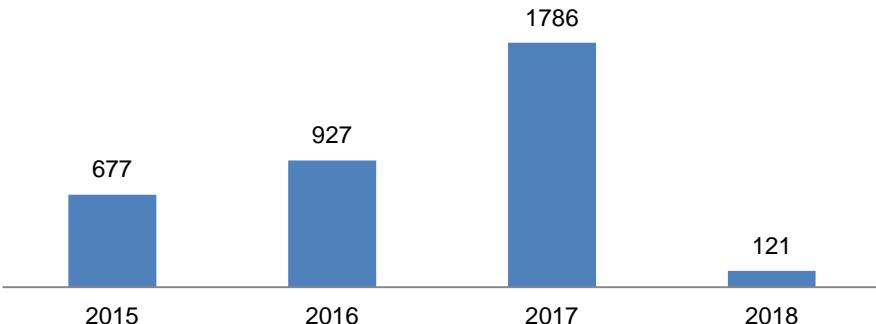
Solicitações



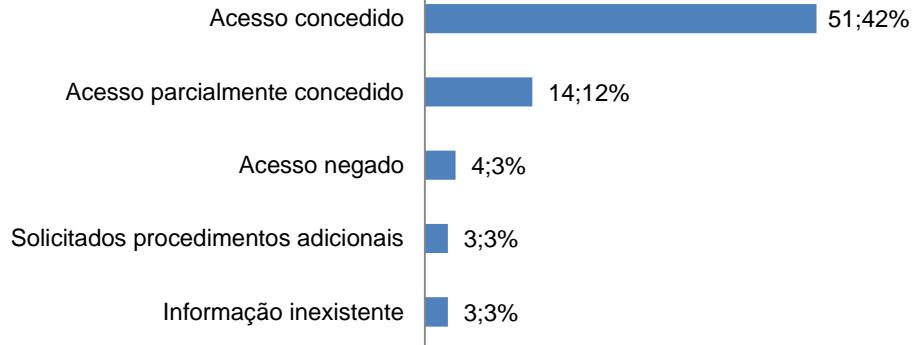


** Nos gráficos acima estão representadas as 10 Ouvidorias com mais demandas sem respostas nos respectivos exercícios.

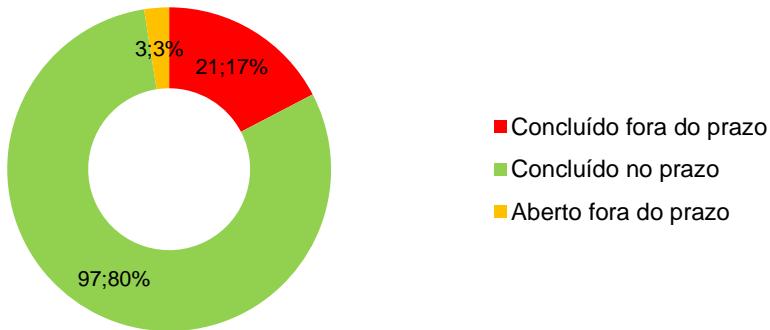
Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI)



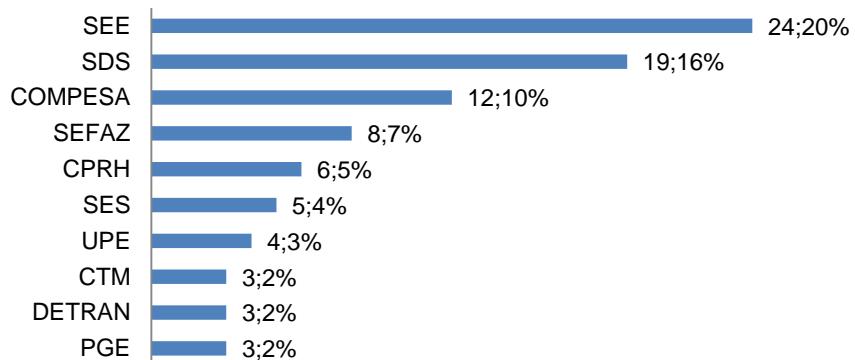
Tipo de Resposta



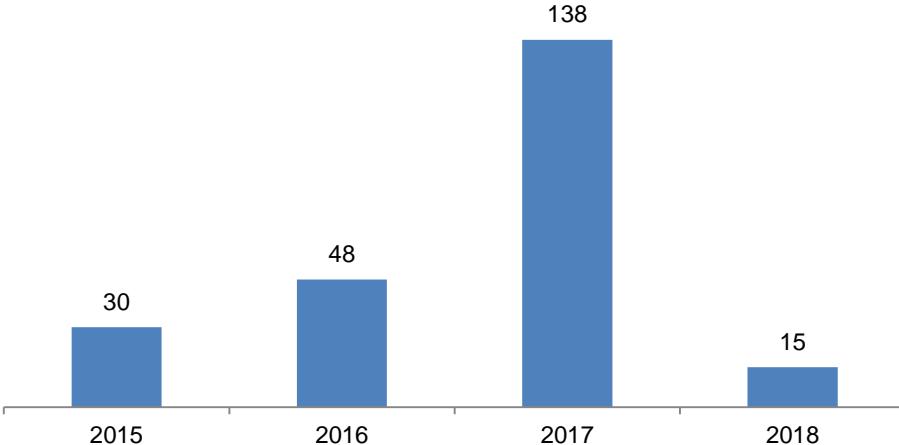
Resolutividade PAIS



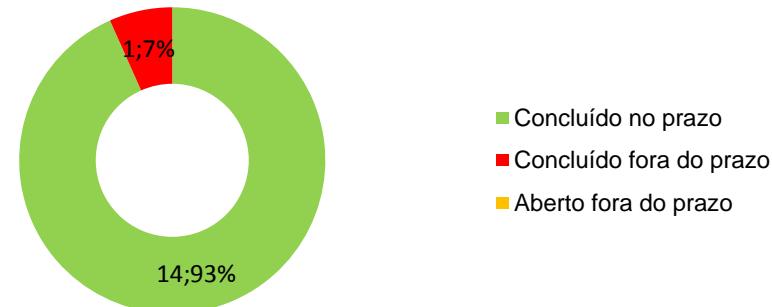
Top 10 - PAI's 2018



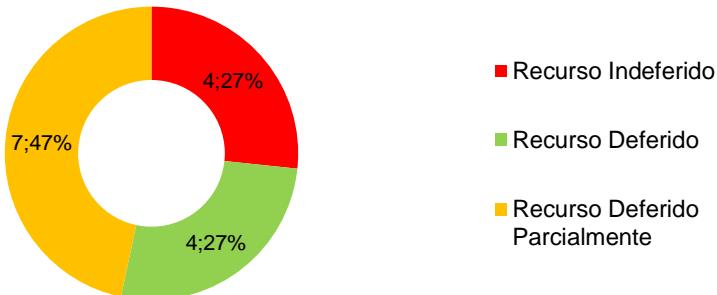
Total de Recursos por ano



Resolutividade dos Recursos



Tipo de Resposta



Fonte de dados:

1. Sistemas: G-Con e Qlikview (data da extração: 18 e 19/04/2018);
2. Planilha: Controle Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos (data da extração 30/04/2018).