

# Relatório Estatístico da Rede de Ouvidorias e SIC

*Janeiro 2018*

*Diretoria de Ouvidoria e Controle Social*

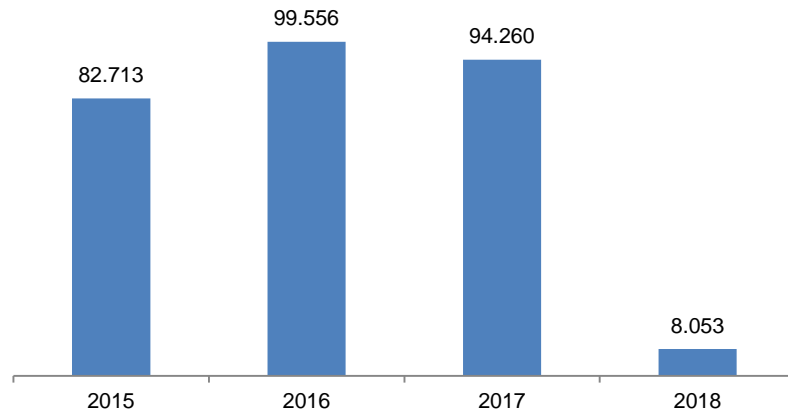


SECRETARIA  
DA CONTROLADORIA  
GERAL DO ESTADO

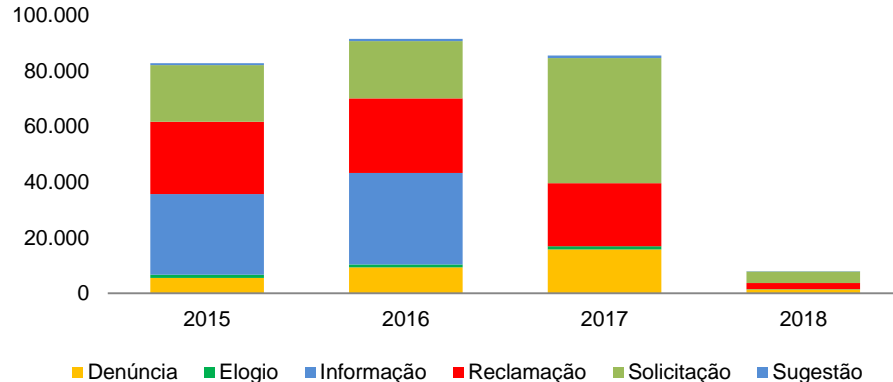


GOVERNO DO ESTADO  
*Pernambuco*  
PRESENÇA QUE FAZ A DIFERENÇA

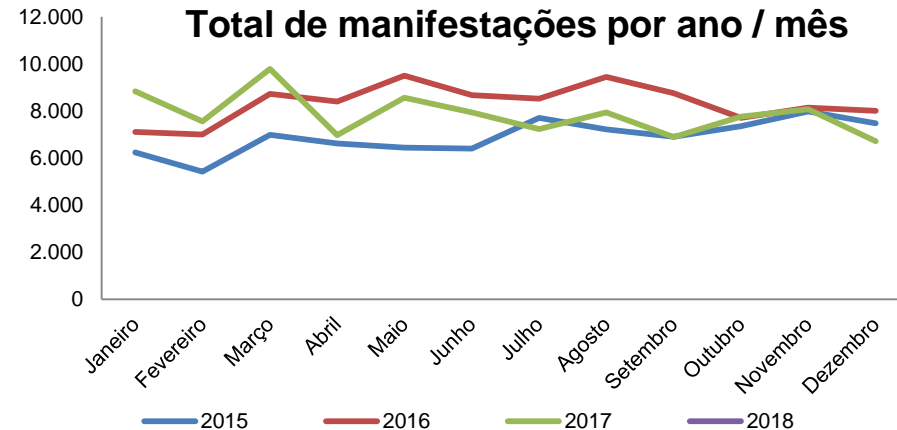
## Total de manifestações por ano



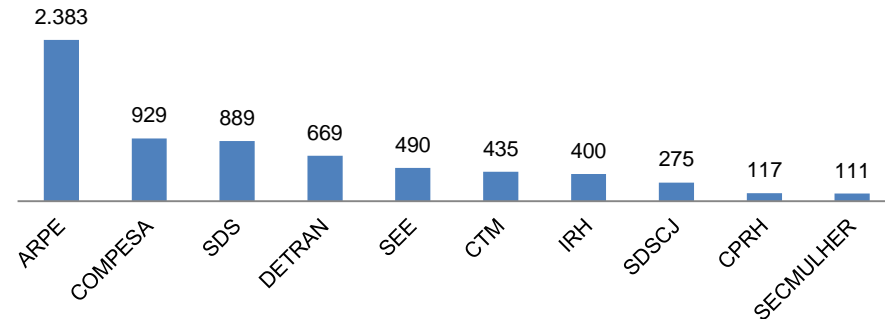
## Total de manifestações por natureza



## Total de manifestações por ano / mês

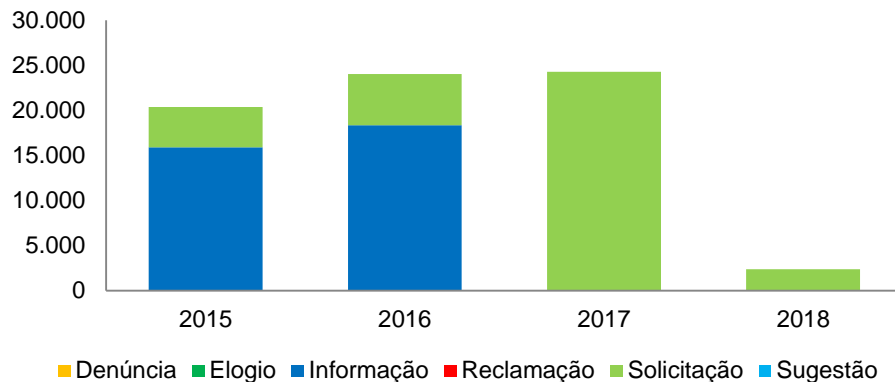


## Top 10 - Quantidade de manifestações em 2018



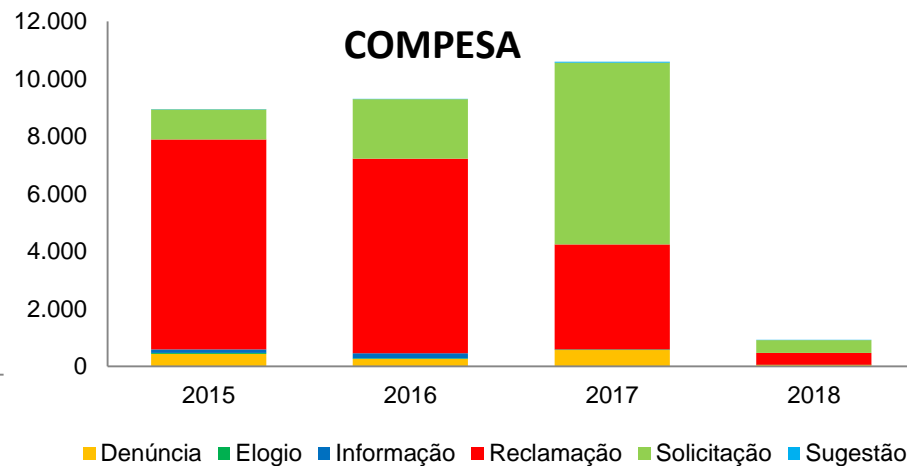
\* As manifestações anteriormente cadastradas como informação passaram a ter seus registros na natureza solicitação a partir do exercício de 2017 atendendo a recomendação da Rede de Ouvidorias Nacional.

## ARPE



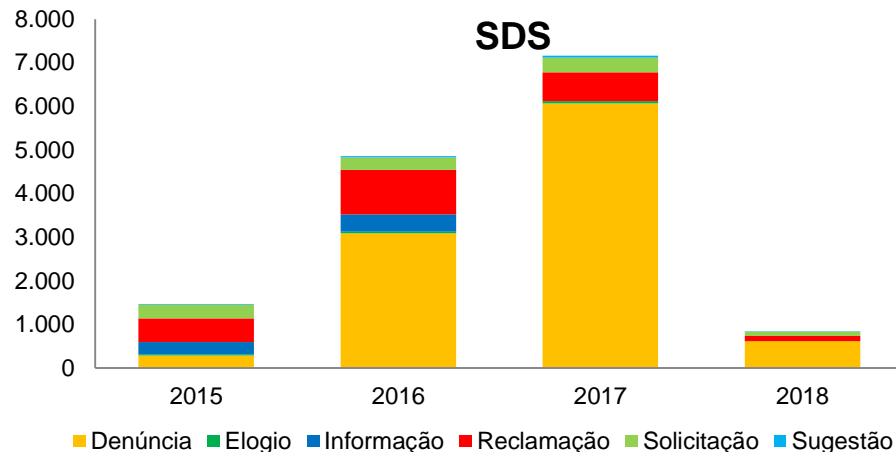
Na Ouvidoria da ARPE foram cadastradas 2.383 manifestações, prevalecendo a natureza solicitação com 99,92% das demandas. Na Ouvidoria da Arpe funciona, também, o *Call Center* desta Autarquia. Neste período, foram registradas 82,88% das manifestações relativas ao serviço supracitado. Esta Ouvidoria recebe 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

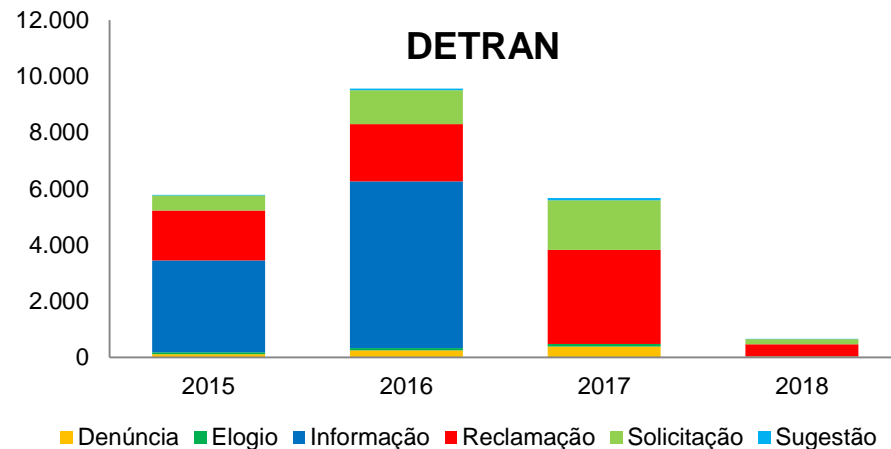


Na Ouvidoria da Compesa, das 929 manifestações cadastradas, 49% referem-se à natureza solicitação, seguido de reclamação com 44%. A área assunto mais demandada é a operacional com 80%, seguida da comercial com 16%. O assunto mais solicitado é falta de água com 23%, verificação de falta de água na rua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

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

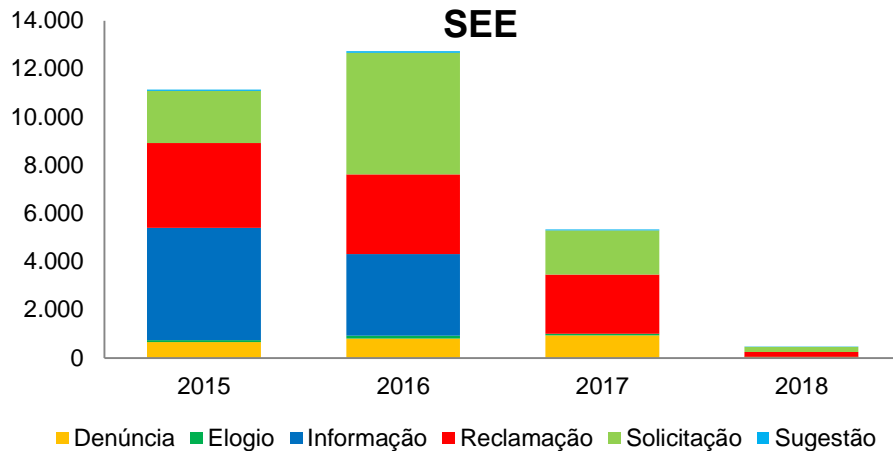


Na Ouvidoria da SDS foram registradas 889 manifestações em janeiro de 2018. Destas, 69% foram cadastradas como denúncia. A área do Disque Denúncia SDS abarca 51% seguida das áreas Disque 100 com 21% e Instituto Tavares Buril com 14%.

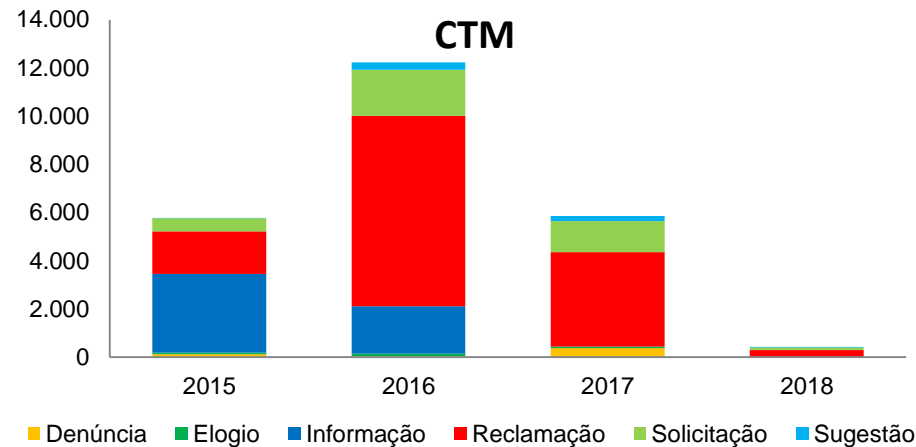


Na Ouvidoria do DETRAN a natureza reclamação prevalece 64% do total de manifestações, seguida de solicitação que concentra 28% do total. As áreas mais demandadas são gerência de habilitação com 24%, gerência de atendimento com 24% e ouvidoria com 19%.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)



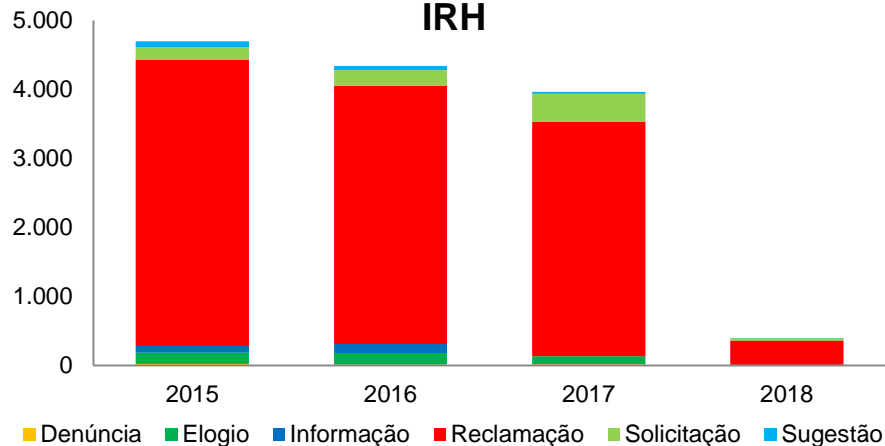
A natureza mais demandada nesta Ouvidoria é reclamação, representando aproximadamente 40% do total das manifestações. A segunda natureza mais demandada é a solicitação com aproximadamente 42% do total, seguida de denúncia com 10%. As áreas mais demandadas são serviços com 28% do total, seguidas de gerencial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

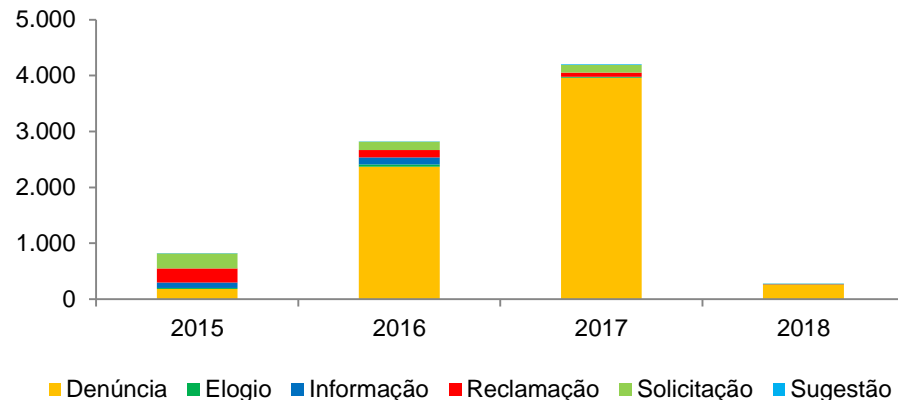
## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

### IRH



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%.

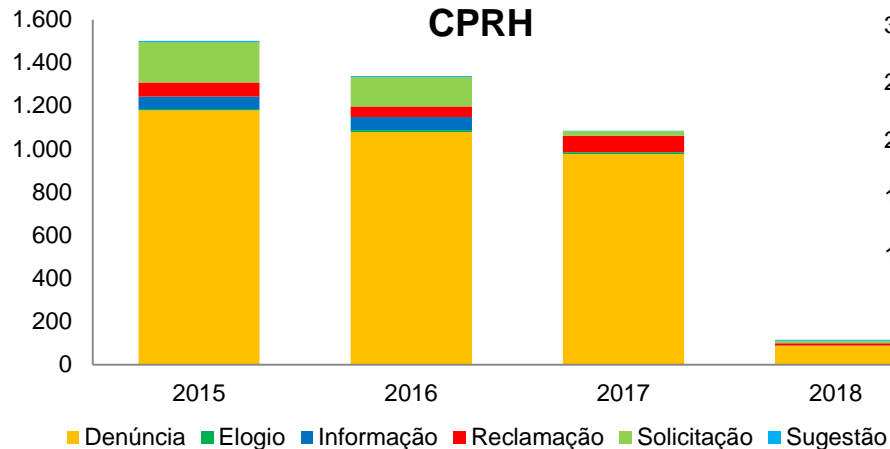
### SDSCJ



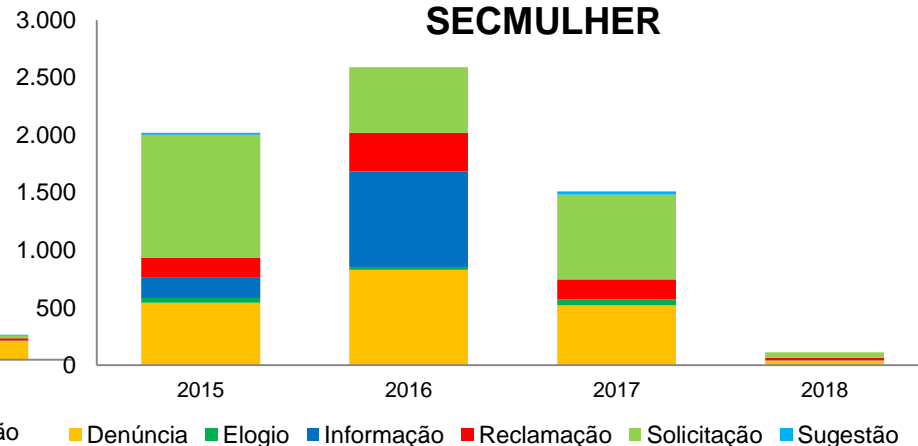
Esta Ouvidoria concentra 94% das manifestações cadastradas em denúncias. Grande parte destas manifestações são provenientes do Disque Direitos Humanos e de competência dos municípios.

## Top 10 – Quantidade de Manifestações (Detalhamento)

### CPRH



### SECMULHER

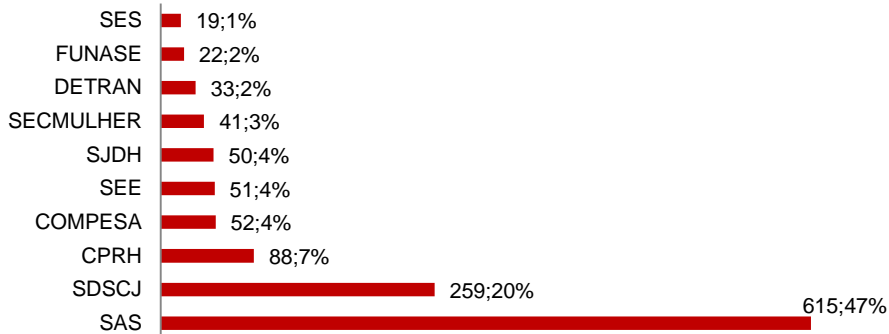


75% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são denúncias, seguidas de reclamação que equivalem a 11% desse total. As áreas mais demandadas são: Setor Fiscalização Fauna Silvestre com 27%, Controle e Monitoramento Florestal com 14% e Ouvidoria com 10%.

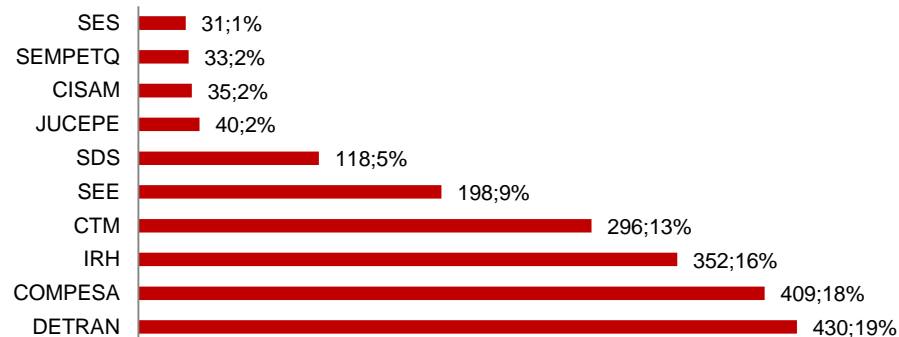
41% das manifestações que entram nessa Ouvidoria são solicitações, seguidas de denúncias que equivalem a 37% desse total. As áreas mais demandadas são: política de enfrentamento de violência de gênero e ações de apoio à saúde com 42%, rede de serviços (especializada e não especializada) com 34% e Política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

# Top 10 - 2018 – Quantidade de Manifestações por Natureza

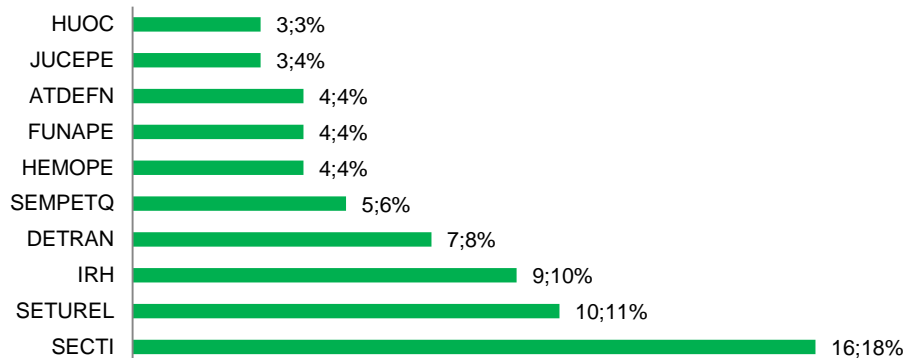
## Denúncias



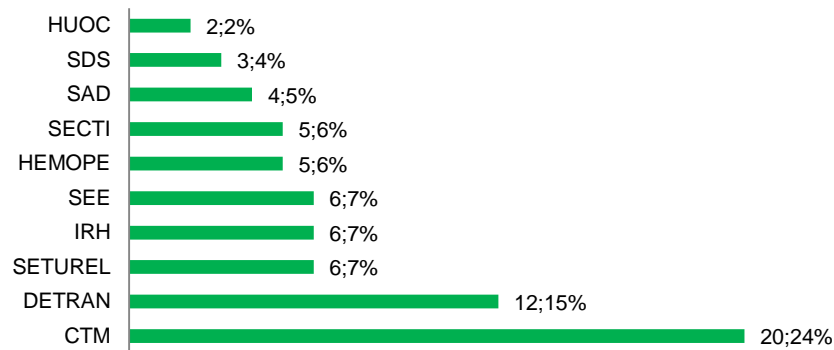
## Reclamações



## Elogios



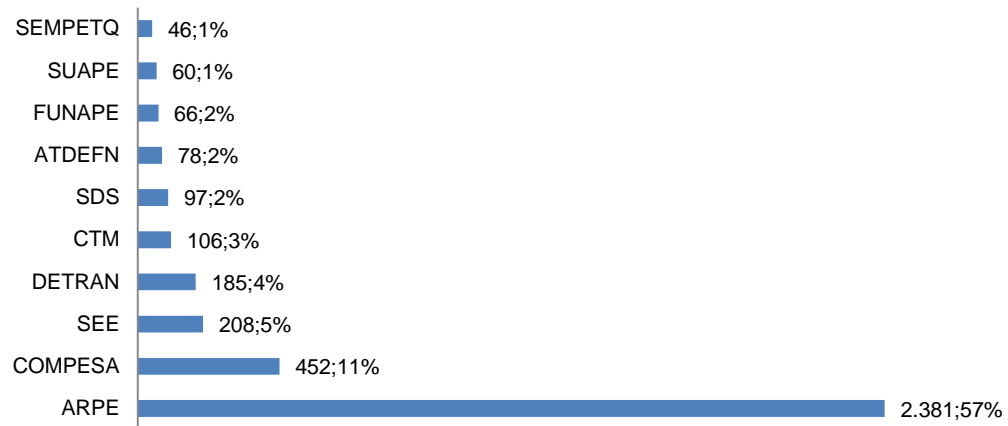
## Sugestões

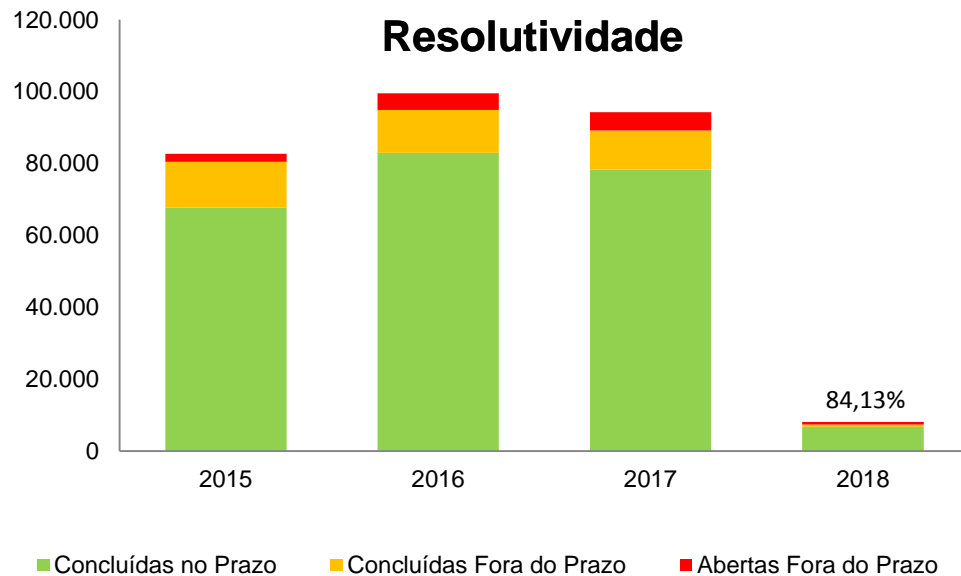




## Top 10 – 2017- Quantidade de Manifestações por Natureza

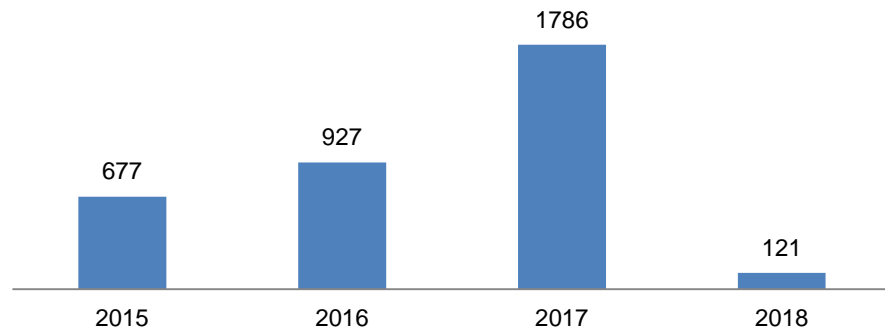
### Solicitações



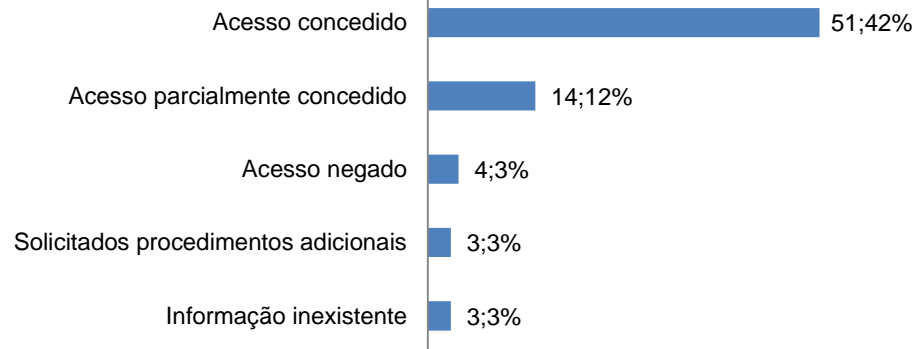


\*\* Nos gráficos acima estão representadas as 10 Ouvidorias com mais demandas sem respostas nos respectivos exercícios.

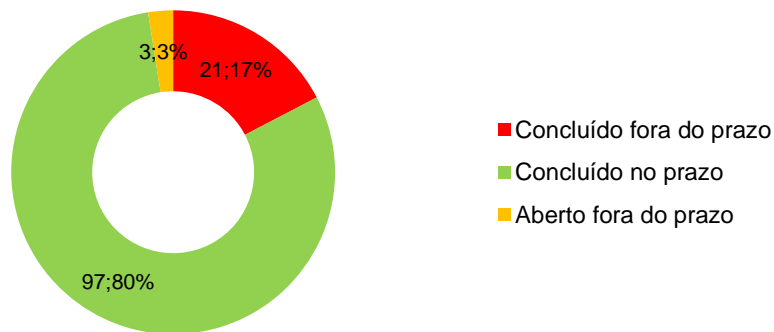
## Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI)



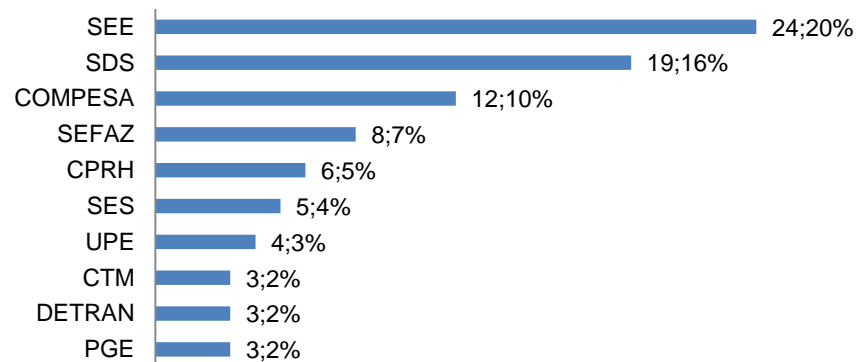
## Tipo de Resposta



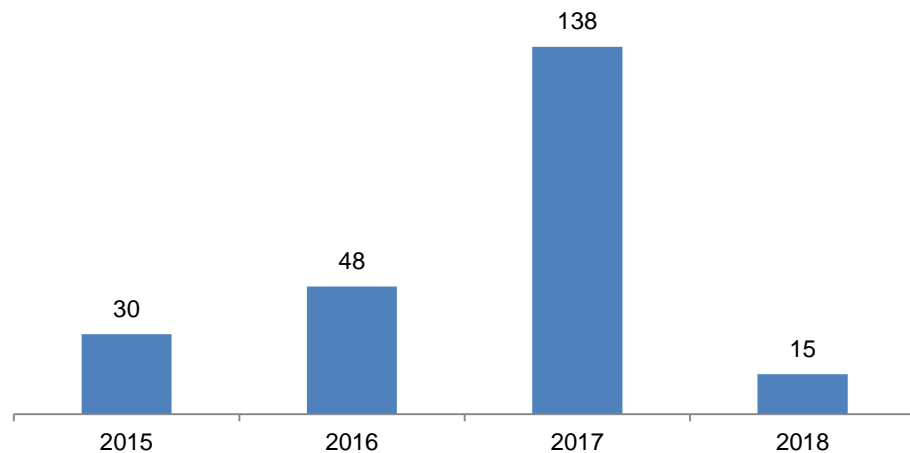
## Resolutividade PAIS



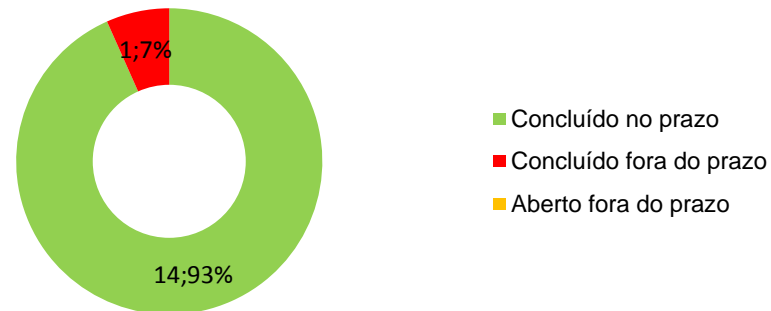
## Top 10 - PAI's 2018



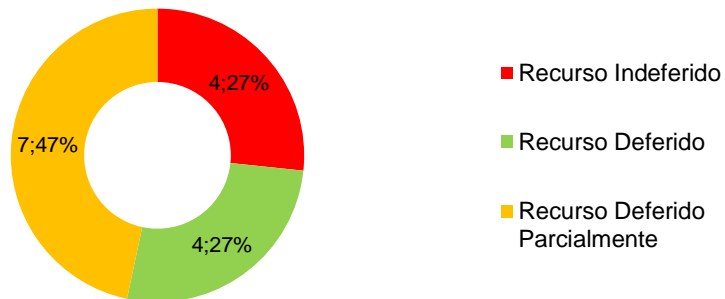
## Total de Recursos por ano



## 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).