

Relatório da Ouvidoria-Geral do Estado

Janeiro – julho 2022

Diretoria da Ouvidoria-Geral do Estado



SECRETARIA
DA CONTROLADORIA
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

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 62 (sessenta e duas) Ouvidorias, sendo a mais recente a ouvidoria da Secretaria de Cultura.

Introdução

- Este Relatório tem como objetivo apresentar uma visão geral das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação recebidos e tratados pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual de janeiro a julho de 2022.
- 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.

* Site da Ouvidoria-Geral: www.ouvidoria.pe.gov.br

Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

Ouvidoria-Geral do Estado (OGE)

Ouvidorias Especiais

ARPE • CEPE • • HEMOPE • PGE • SDS • SECMULHER • SEE •
SEFAZ • SETUR • SEPLAG • SPVD • PERPART

Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

Ouvidorias Centrais	Ouvidorias Setoriais
SAD	ATI • IRH • FUNAPE
SDA	CEASA • IPA
SDEC	AD DIPER • COPERGÁS • PORTO DO RECIFE • SUAPE
SDSCJ	FUNASE
SECTI	UPE**
SEDUH	CEHAB • CTM • DETRAN • CONDEPE/FIDEM
SECULT	FUNDARPE

** A UPE possui dupla natureza. É Central em relação ao CISAM, FOP, HUOC e PROCAPE; e Setorial em relação à SECTI.

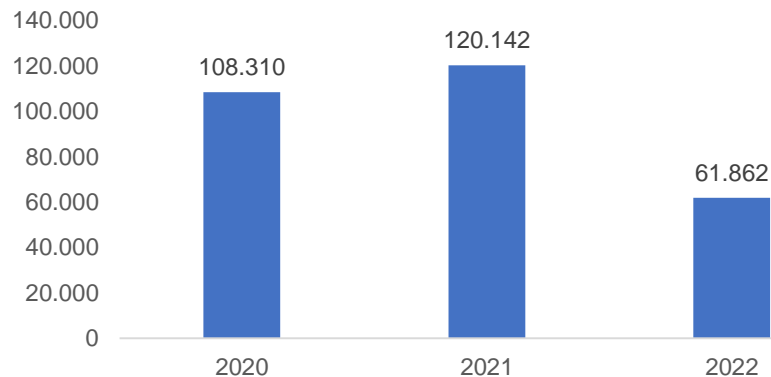
Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

Ouvidorias Centrais	Ouvidorias Setoriais
SEINFRA	APAC • COMPESA • DER • EPTI
SEMAS	CPRH • DEFN
SJDH	IPEM - PROCON
SES	HAM • HBL • HCP • HGV • HOF • HPJP • HR • HRA
SETEQ	AGEFEPE • JUCEPE
UPE**	CISAM • FOP • HUOC • PROCAPE

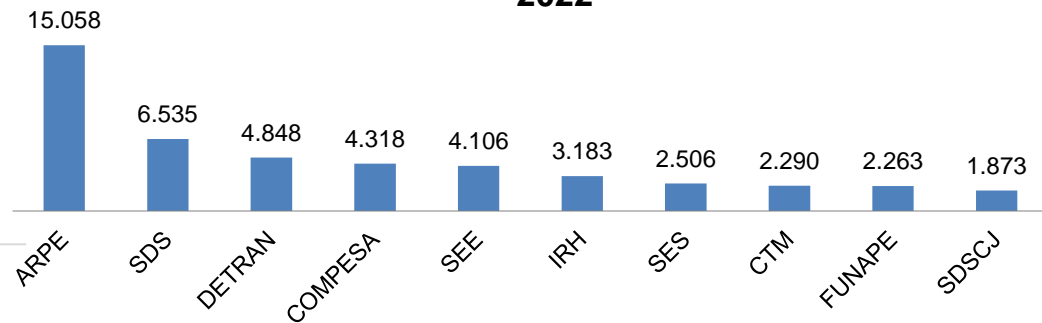
** A UPE possui dupla natureza. É Central em relação ao CISAM, FOP, HUOC e PROCAPE; e Setorial em relação à SECTI.

Visão Geral das Manifestações

Manifestações por ano (Até Julho/2022)

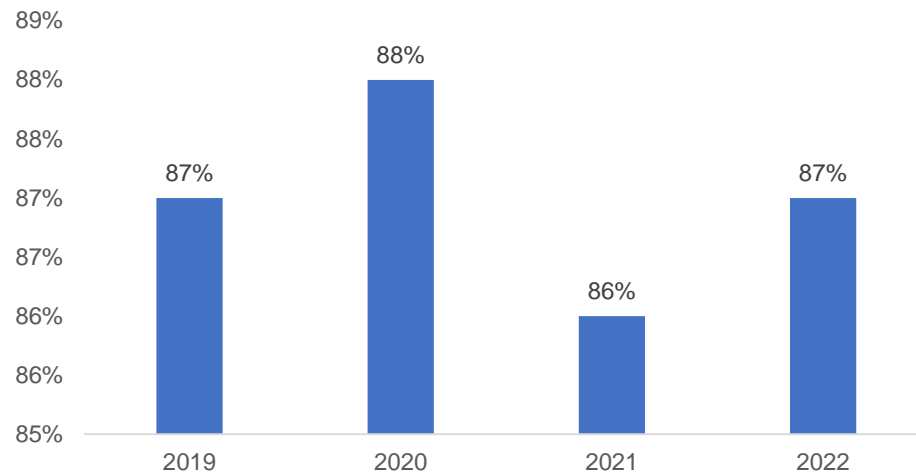


Top 10 - Quantidade de manifestações até Julho 2022



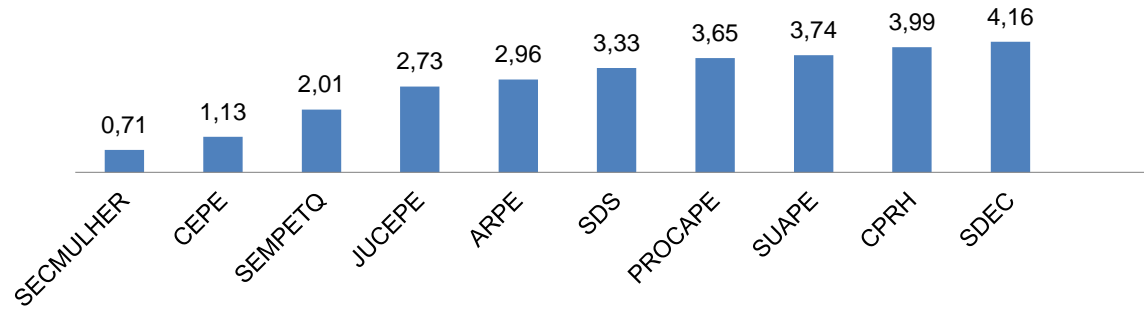
Visão Geral das Manifestações

Resolutividade por ano (em 2022, até julho)



Visão Geral das Manifestações

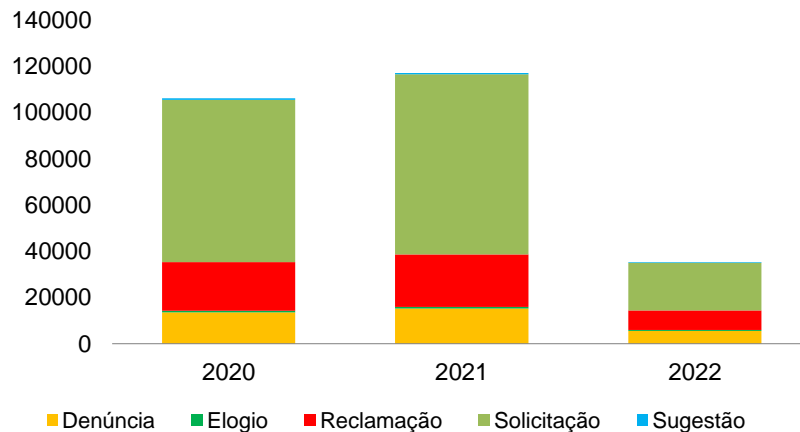
Tempo médio da resposta às manifestações em dias***



*** Ouvidorias que respondem ao usuário as manifestações com maior rapidez.

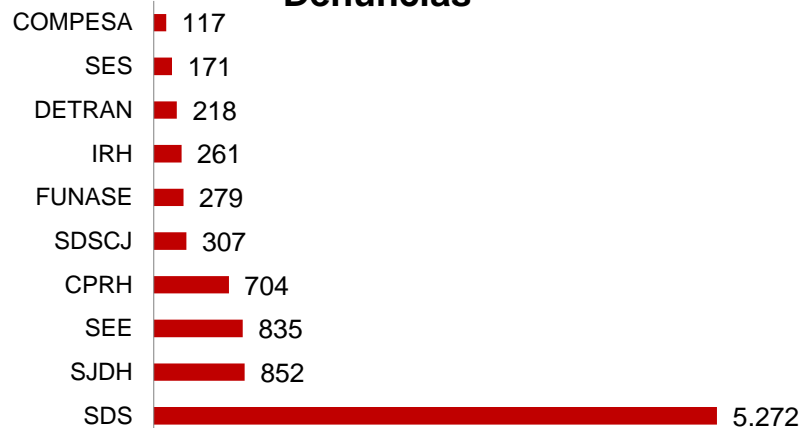
Visão Geral das Manifestações por Natureza/ Tipo

Total de manifestações por natureza / tipo

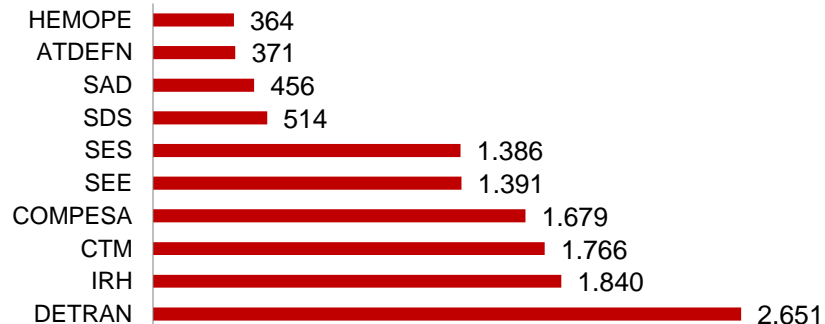


Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

Denúncias

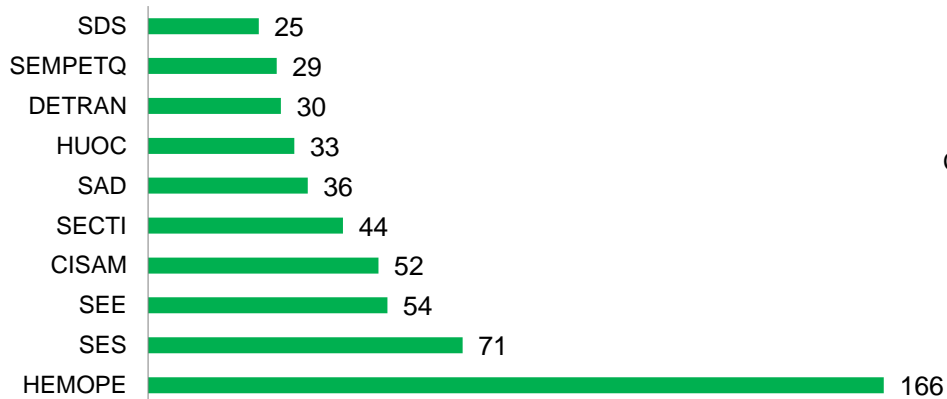


Reclamações

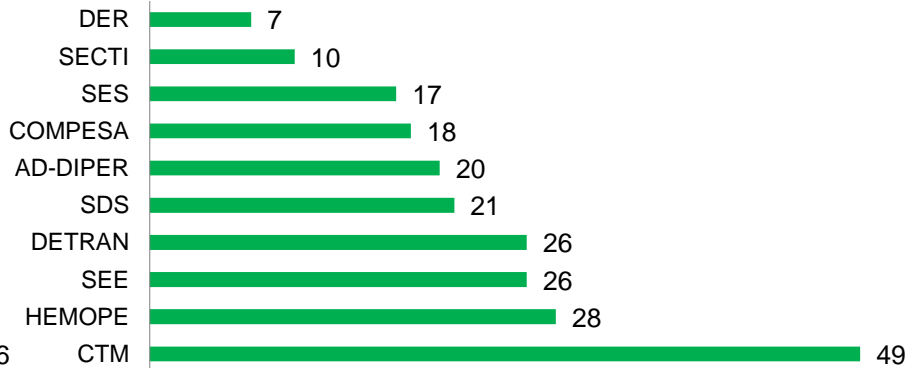


Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

Elogios

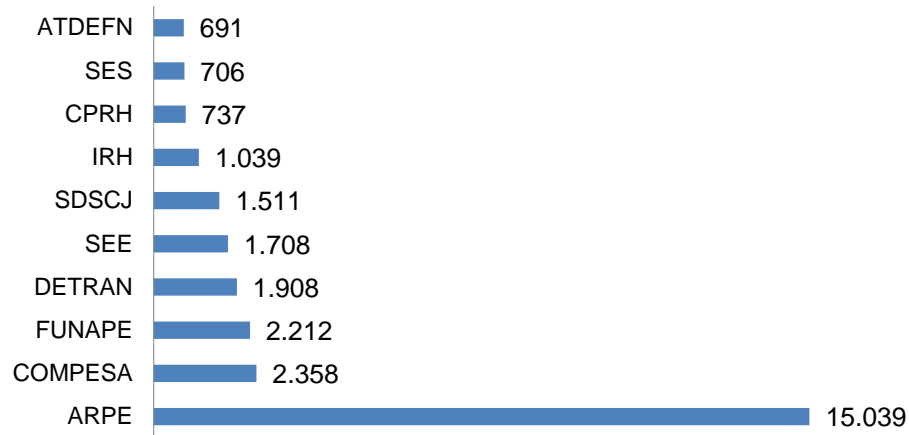


Sugestões



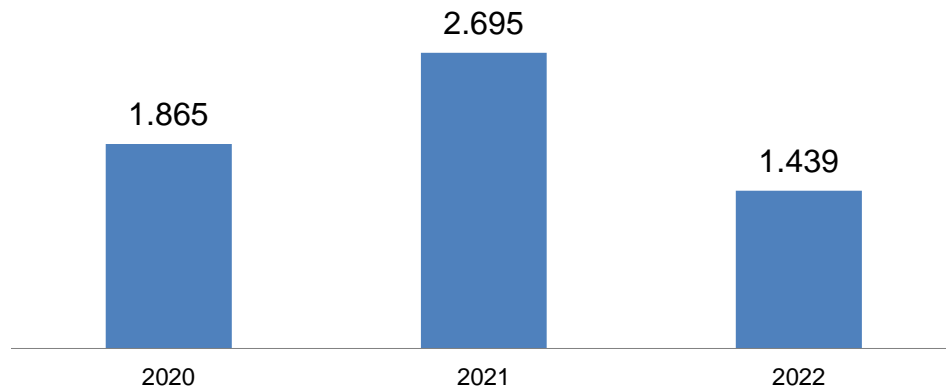
Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

Solicitações



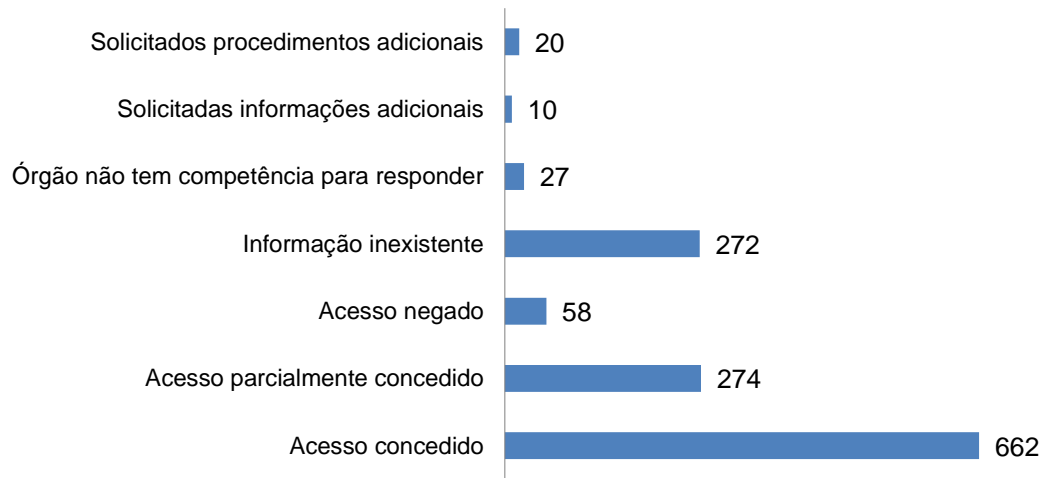
Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's

Total de Pedidos de Acesso à Informação - PAI's



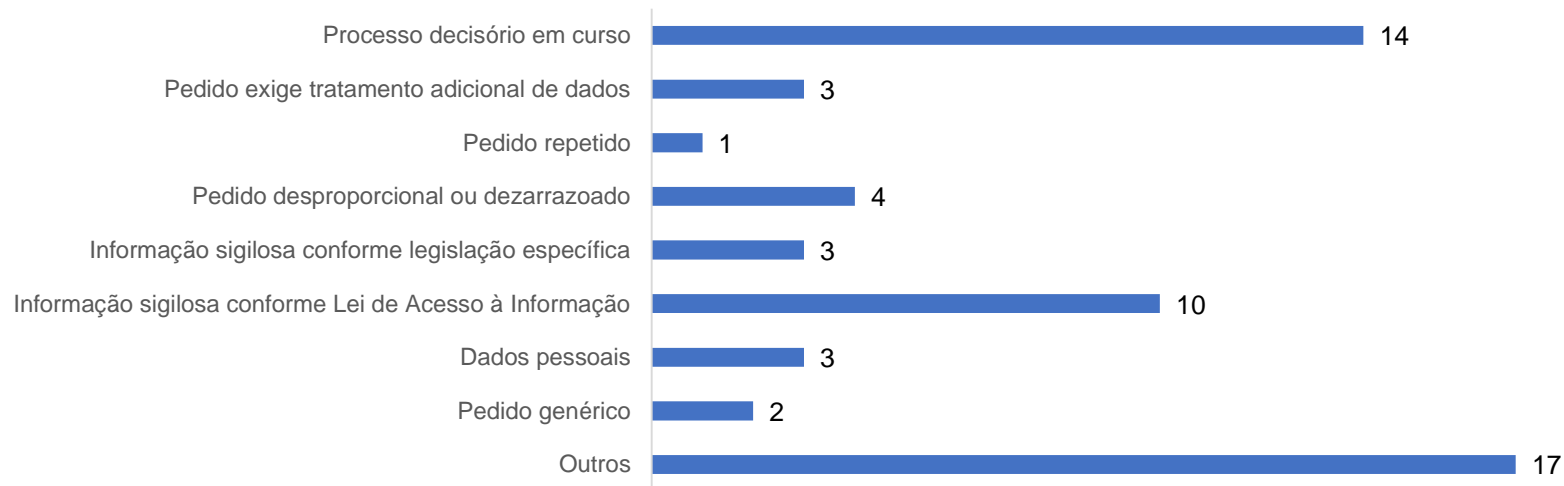
Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's

Tipo de Resposta



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

Motivação da negativa de acesso - PAI's



Conclusão

- Este Relatório apresentou o resultado das manifestações e dos Pedidos de Acesso à Informação registrados na Ouvidoria-Geral do Estado, considerando o meses de janeiro a julho de 2022.
- Através dos dados extraídos, alguns pontos foram destacados:
 - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 87%;
 - ✓ Média mensal das manifestações: 8.837 por mês;
 - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação;
 - ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve diminuição de 18,8% no número de manifestações;
 - ✓ Em relação às denúncias, houve acréscimo de 4,4% quando comparado com igual período em 2021;
 - ✓ Houve diminuição de 21% da média do tempo de resposta às manifestações pelas 10 ouvidorias mais bem avaliadas em relação ao período do ano anterior.

Conclusão

2. Com relação aos Pedidos de Acesso à Informação:

- ✓ Houve uma diminuição de 16,8% do quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação em relação ao mesmo período do ano anterior;
- ✓ Houve uma diminuição de 24% na quantidade de PAI's, comparado ao trimestre anterior (fevereiro/março/abril);
- ✓ O acesso negado aos PAI's foi equivalente a 4%;
- ✓ Em relação ao quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação em aberto, temos, no mesmo período do ano anterior, 2 pedidos em aberto e 10 pedidos em 2022.