

# Relatório da Ouvidoria-Geral do Estado

*Janeiro – Outubro 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 outubro 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](http://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	ADEPE • 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.

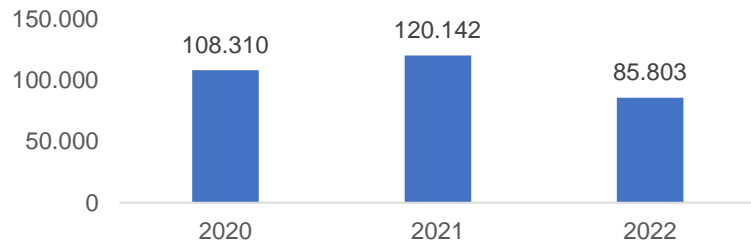
# Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

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

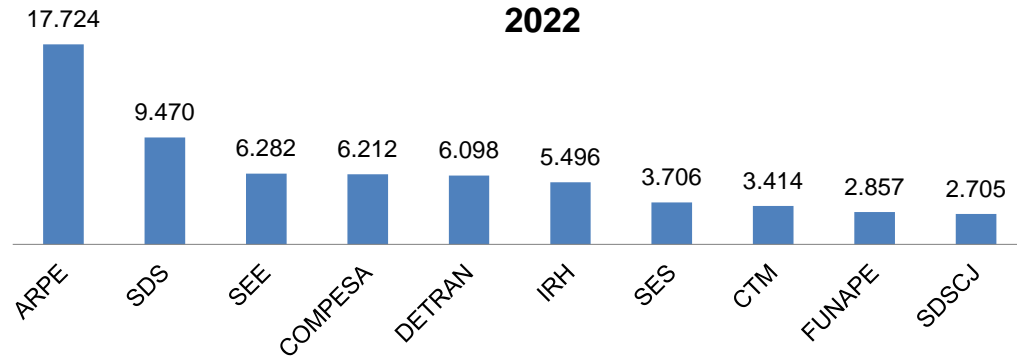
\*\* A UPE possui dupla natureza. É Central em relação ao CISAM, FOP, HUOC e PROCAPE; e Setorial em relação à SECTI.

# Visão Geral das Manifestações

## Manifestações por ano (Até outubro/2022)

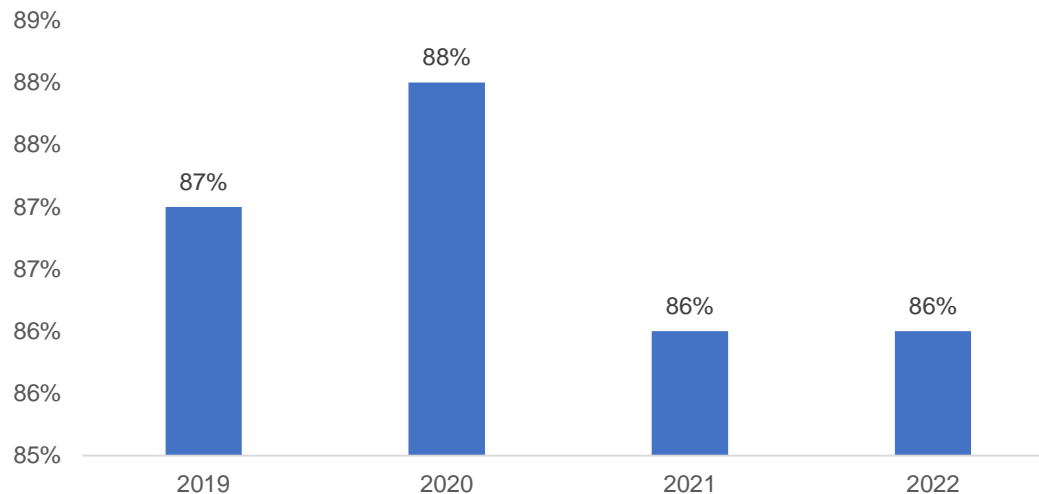


## Top 10 - Quantidade de manifestações até OUT 2022



# Visão Geral das Manifestações

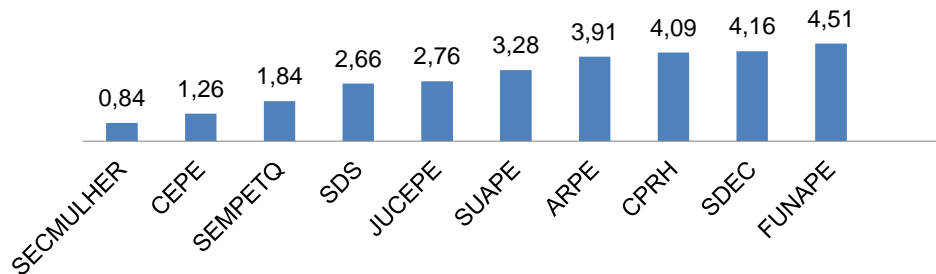
## Resolutividade por ano (em 2022, até outubro)





# Visão Geral das Manifestações

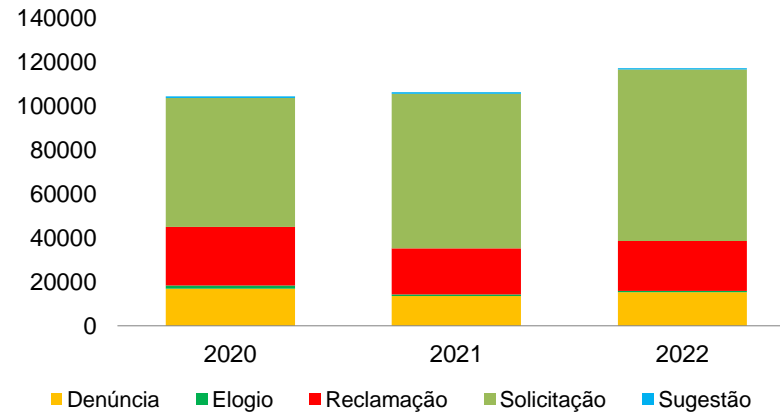
**Tempo médio da resposta às  
manifestações em dias\*\*\***



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

# Visão Geral das Manifestações por Natureza/ Tipo

Total de manifestações por natureza / tipo

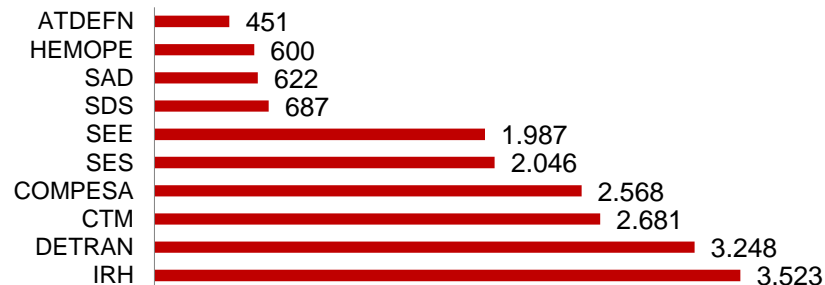


# Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

## Denúncias

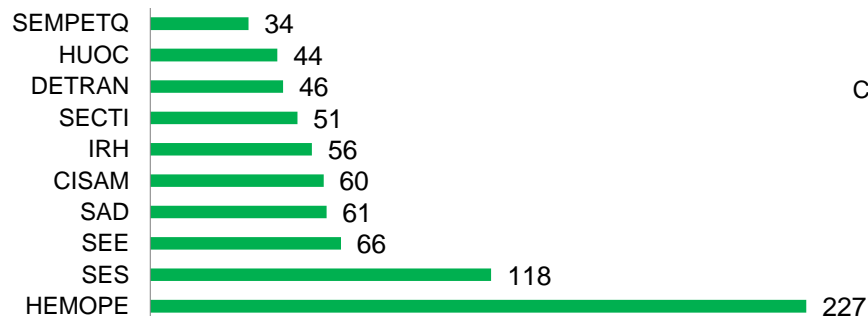


## Reclamações

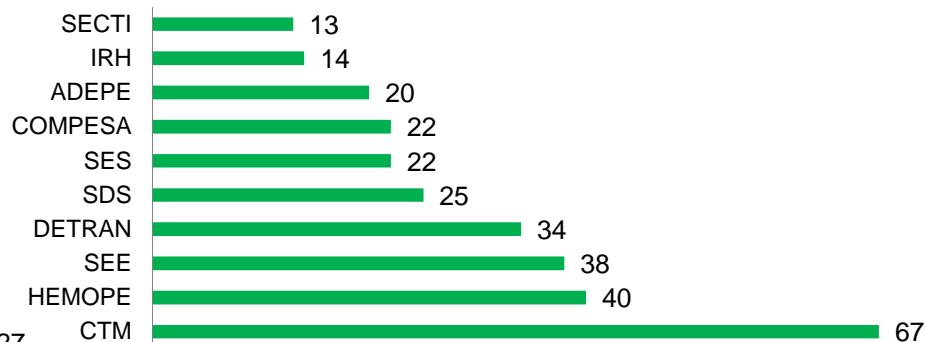


# Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

## Elogios

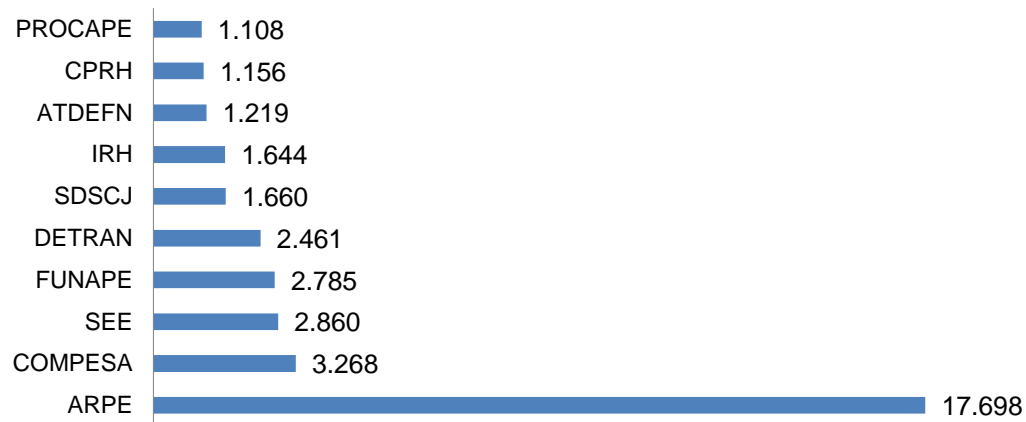


## Sugestões



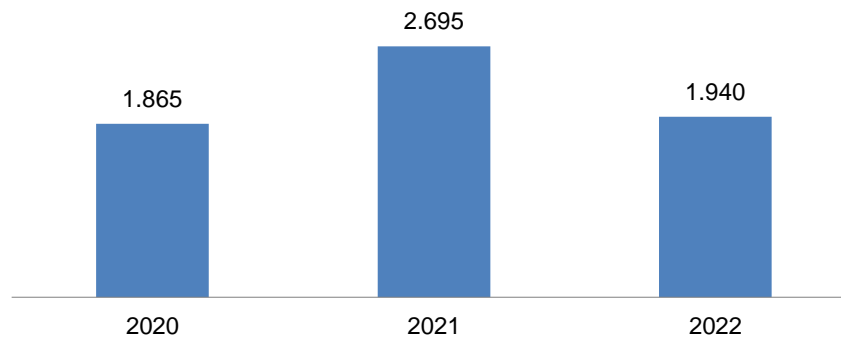
# Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

## Solicitações



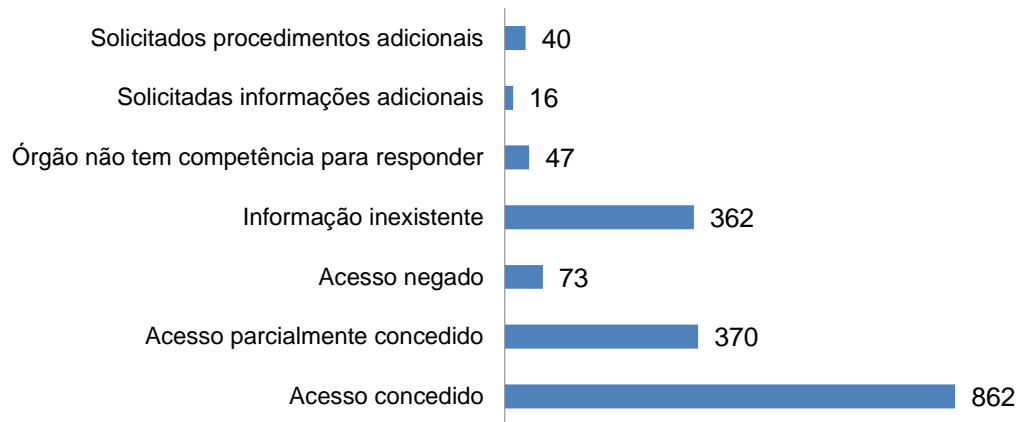
# Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's

## Total de Pedidos de Acesso à Informação - PAI's



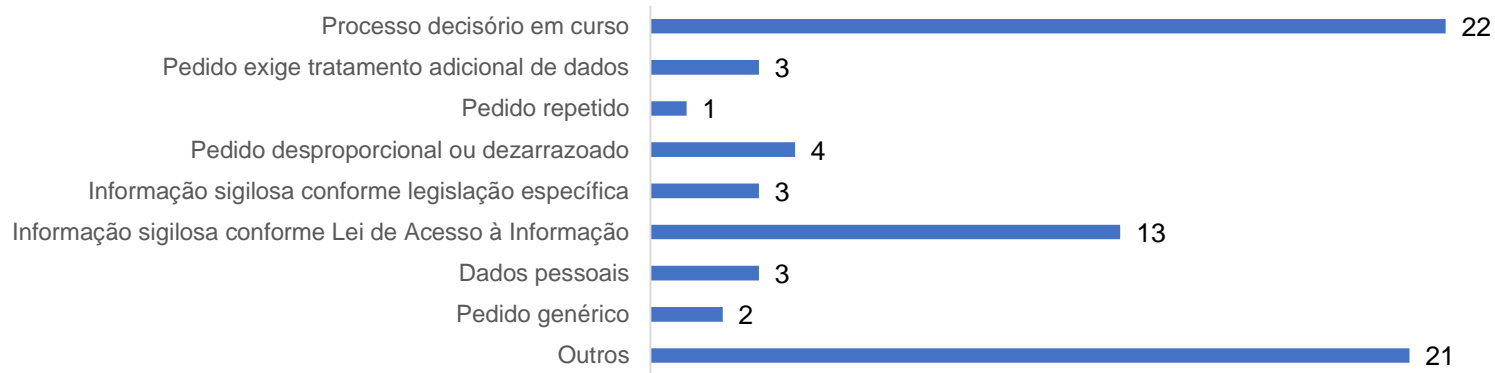
# Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's

## 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 Pedidos de Acesso à Informação registrados na Ouvidoria-Geral do Estado, considerando o meses de janeiro a outubro de 2022.
- Através dos dados extraídos, alguns pontos foram destacados:
  - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 86%;
  - ✓ Média mensal das manifestações: 8.580 por mês;
  - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação;
  - ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve diminuição de 17% no número de manifestações
  - ✓ Em relação às denúncias, houve acréscimo de 16% quando comparado com igual período em 2021.
  - ✓ Houve diminuição de 19% 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 19% do quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação em relação ao mesmo período do ano anterior;
- ✓ Houve uma diminuição de 8% na quantidade de PAI's, comparado ao trimestre anterior (maio/junho/julho);
- ✓ O acesso negado aos PAI's foi equivalente a 3,8%;
- ✓ Em relação ao quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação em aberto, temos, no mesmo período do ano anterior, 0 pedidos em aberto e 11 pedidos em 2022.