

Relatório da Ouvidoria-Geral do Estado

Janeiro – Maio 2023

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 maio 2023.
- 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

SEFAZ • SEE • SETUR • PGE • SDS • SECMULHER
• SCGE • ARPE

Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

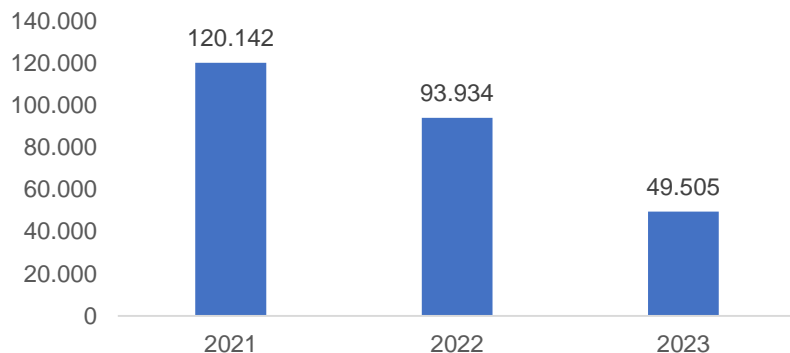
Ouvidorias Centrais	Ouvidorias Setoriais
SEMAS	CPRH • DEFN
SJDH	IPEM
SDA	ADAGRO • IPA
SES	HEMOPE • HAM • HBL • HCP • HGV • HOF • HPJP • HR • HRA
SAD	ATI • IRH • FUNAPE
SEMOB	DETRAN • DER • CTM • EPTI
SHRS	APAC • COMPESA • CONDEPE/FIDEM

Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

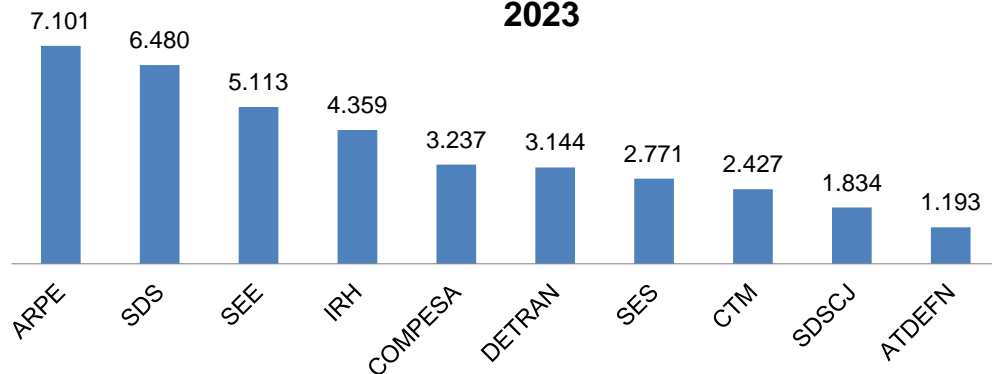
Ouvidorias Centrais	Ouvidorias Setoriais
SEDUH	CEHAB • PERPART
SEDEPE	JUCEPE • AGEFEPE
SECOM	CEPE
SECTI	UPE
SECULT	FUNDARPE
SDEC	SUAPE • ADEPE • COPERGAS • PORTOREC
SDSCJPVD	FUNASE

Visão Geral das Manifestações

Manifestações/ano - 2023 até maio

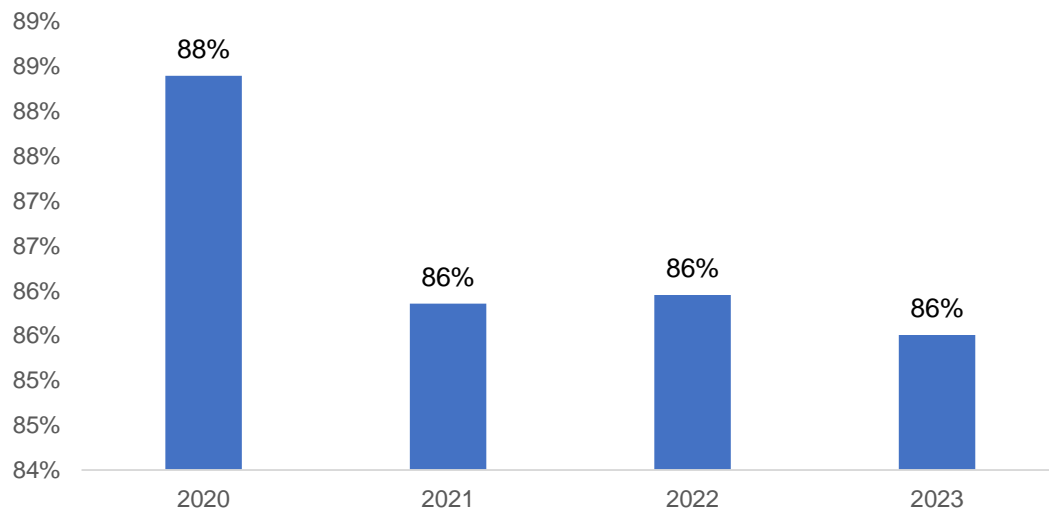


Top 10 - Quantidade de manifestações até maio 2023



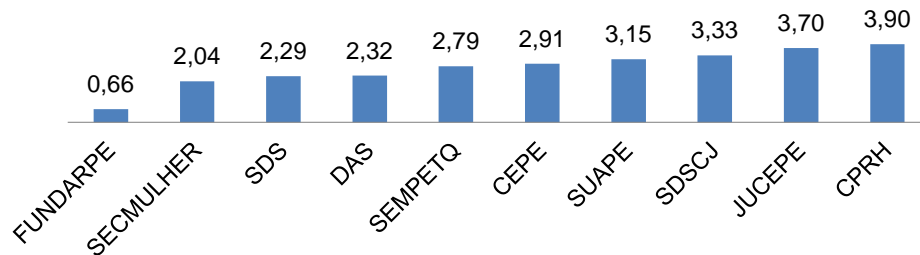
Visão Geral das Manifestações

Resolutividade por ano (em 2023, até maio.)



Visão Geral das Manifestações

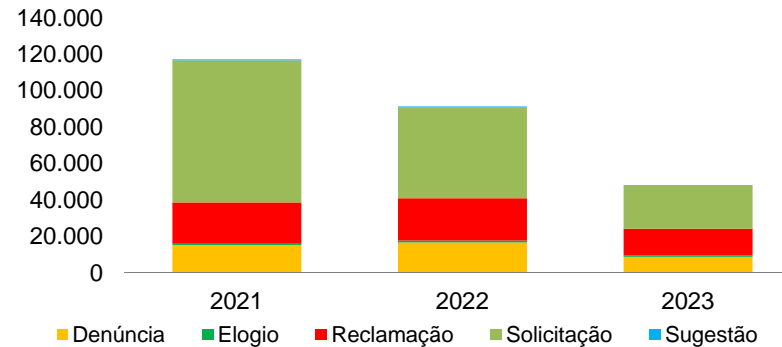
Tempo médio da resposta às manifestações em dias***



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

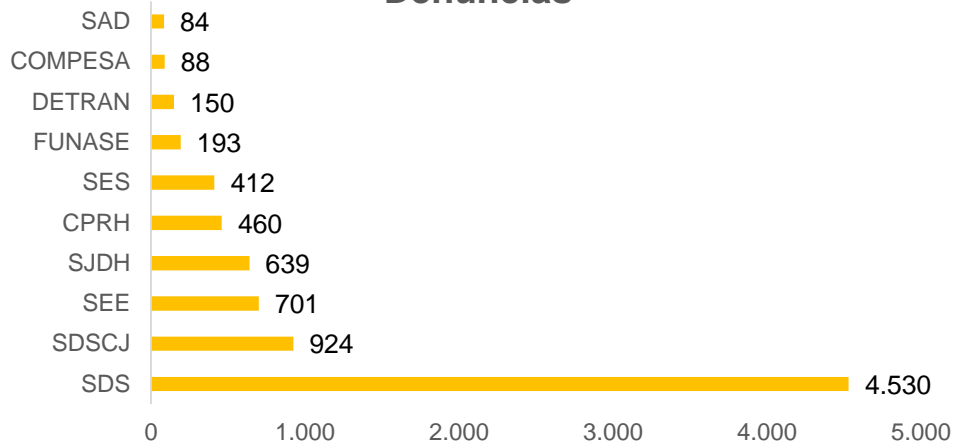
Visão Geral das Manifestações por Natureza/ Tipo

Total de manifestações por natureza / tipo

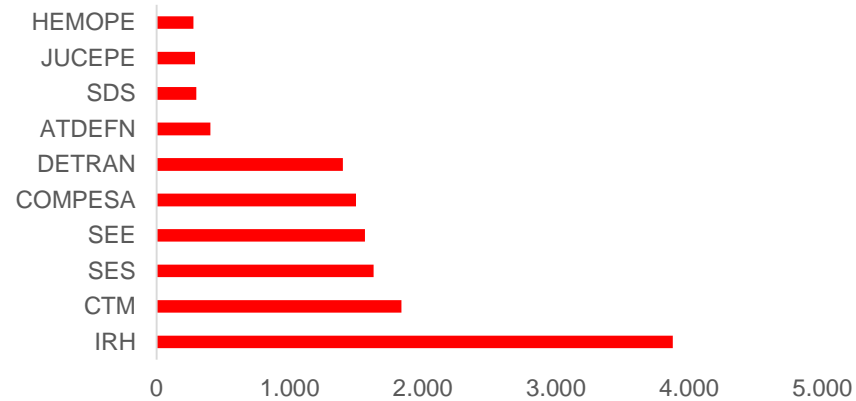


Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

Denúncias

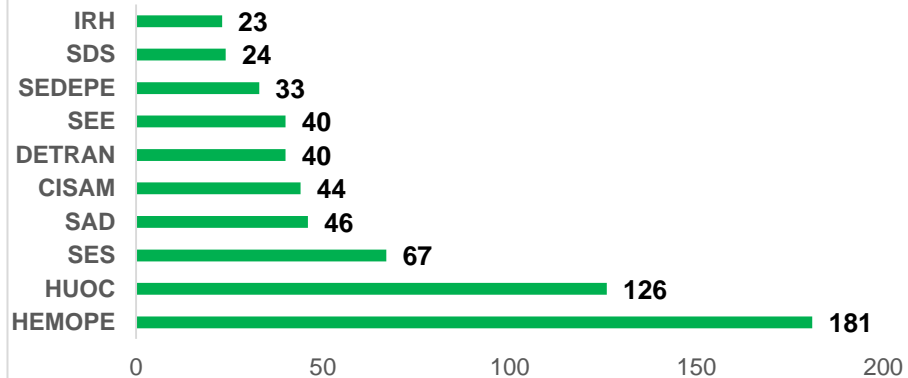


Reclamações

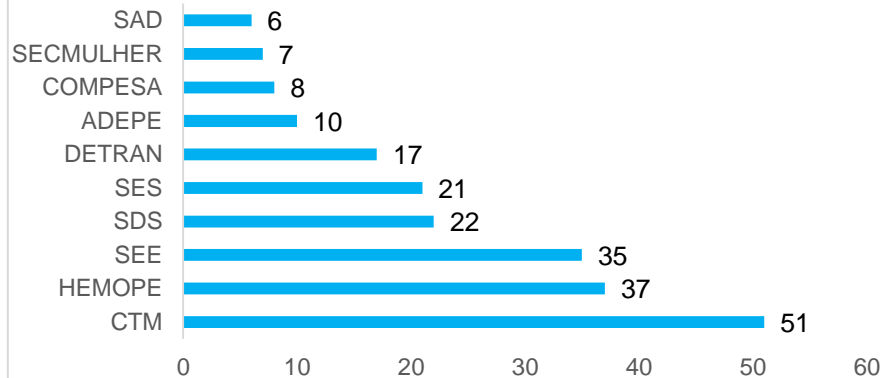


Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

Elogios

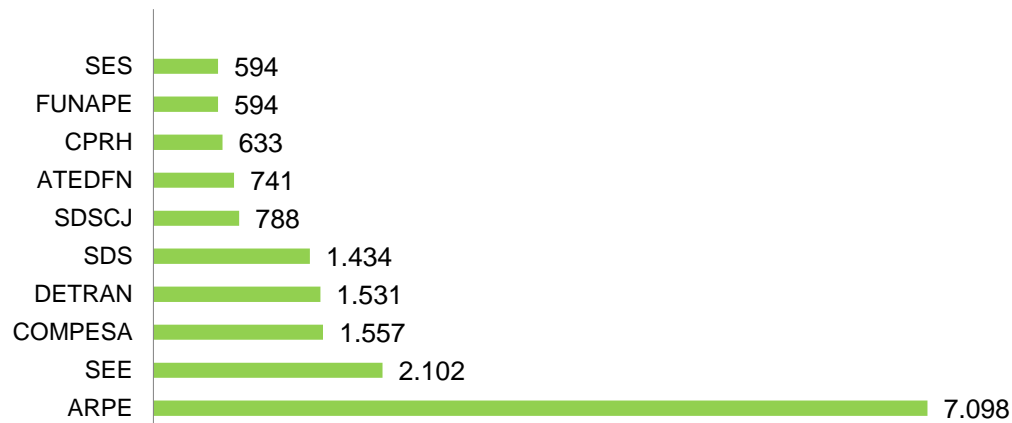


Sugestões



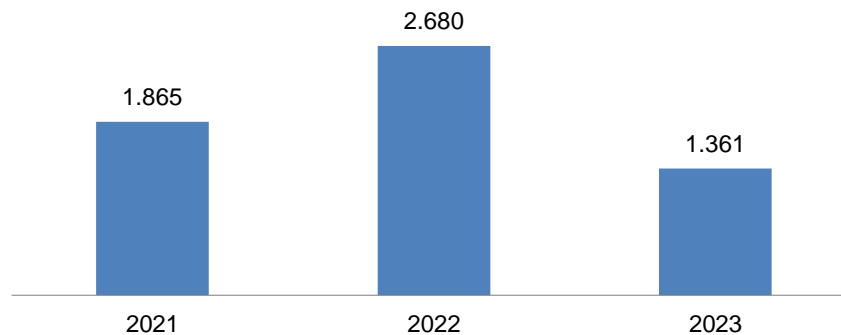
Visão Geral das Manifestações por tipo/natureza

Solicitações



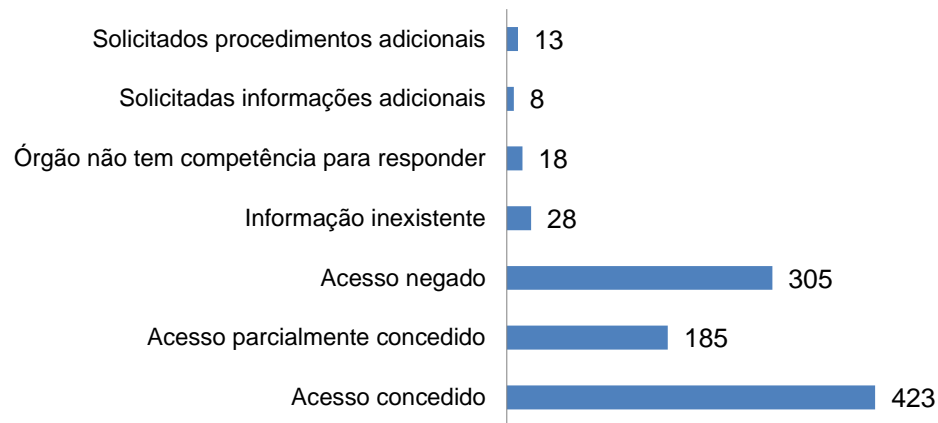
Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's

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



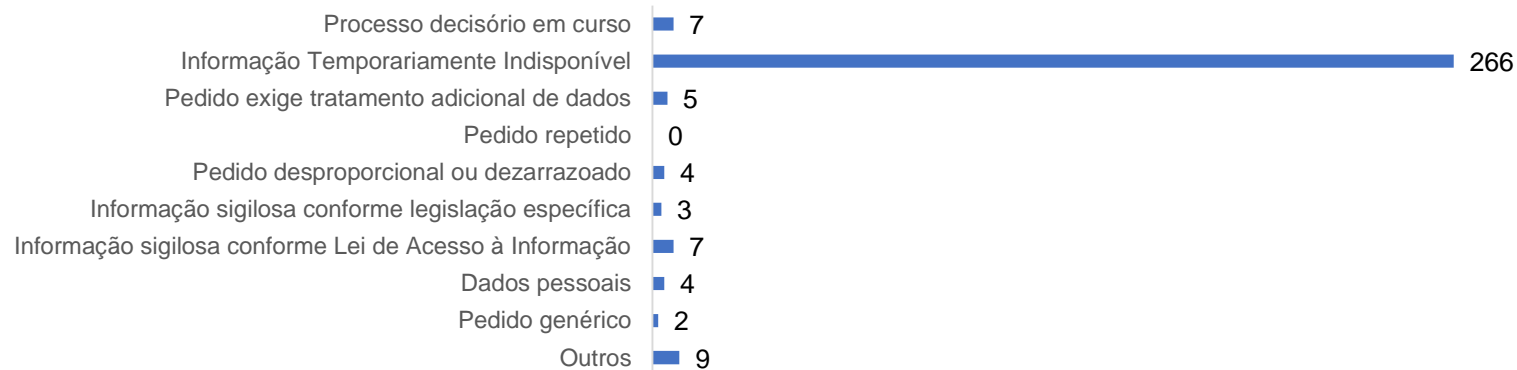
Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's

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 mês de janeiro a maio de 2023.
- Através dos dados extraídos, alguns pontos foram destacados:
 - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 86%;
 - ✓ Média mensal das manifestações: 9.901;
 - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação;
 - ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve aumento de 9% no número de manifestações;
 - ✓ Em relação às denúncias, houve acréscimo de 25% quando comparado com igual período em 2022.
 - ✓ Houve diminuição de 13% 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 um aumento de 19,8% do quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação em relação ao mesmo período do ano anterior;
- ✓ Houve um aumento de 45% na quantidade de PAI's, comparado ao trimestre anterior (dezembro/janeiro/fevereiro);
- ✓ O acesso negado aos PAI's foi equivalente a 22%;
- ✓ Em relação ao quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação em aberto, temos, no mesmo período do ano anterior, 3 pedidos em aberto e 93 pedidos em 2023.