

# Relatório de acompanhamento da Ouvidoria Geral do Estado

Diretoria da Ouvidoria Geral do Estado (DOGE)  
Coordenadoria da rede de ouvidorias (CRO)

Período de verificação: janeiro a junho de 2023

Secretaria  
da Controladoria  
Geral do Estado



## 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 60 (sessenta ) Ouvidorias.

# 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 junho de 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.

\* [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

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

# Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

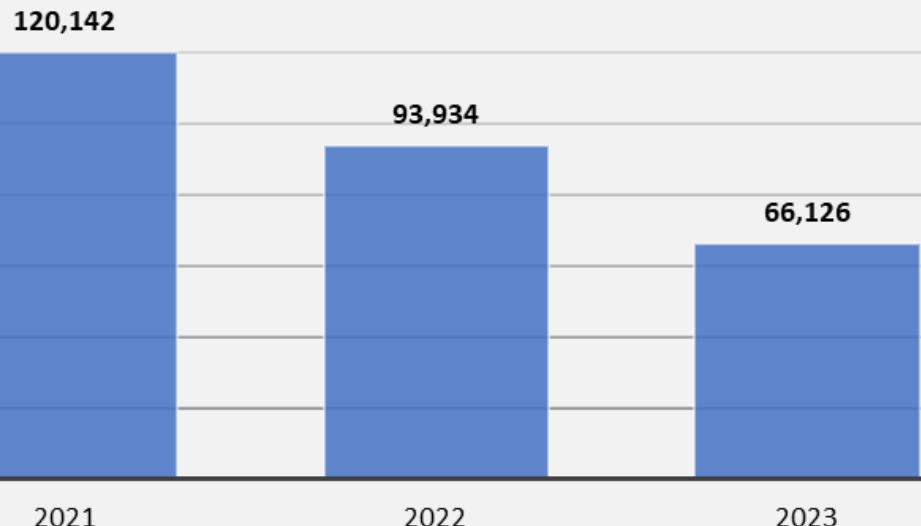
Ouvidorias Centrais	Ouvidorias Setoriais
SEMAS	CPRH • DEFN
SJDH	IPEM
SDA	ADAGRO • IPA
SES	HEMOPE • HAM • HBL • HCP • HGV • HOF • HPJP • HR • HRA
SAD	ATI • IRH • FUNAPE
SEMOB	DETRAN • DER • CTM• EPTI
SHRS	APAC • COMPESA • CONDEPE/FIDEM

# Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

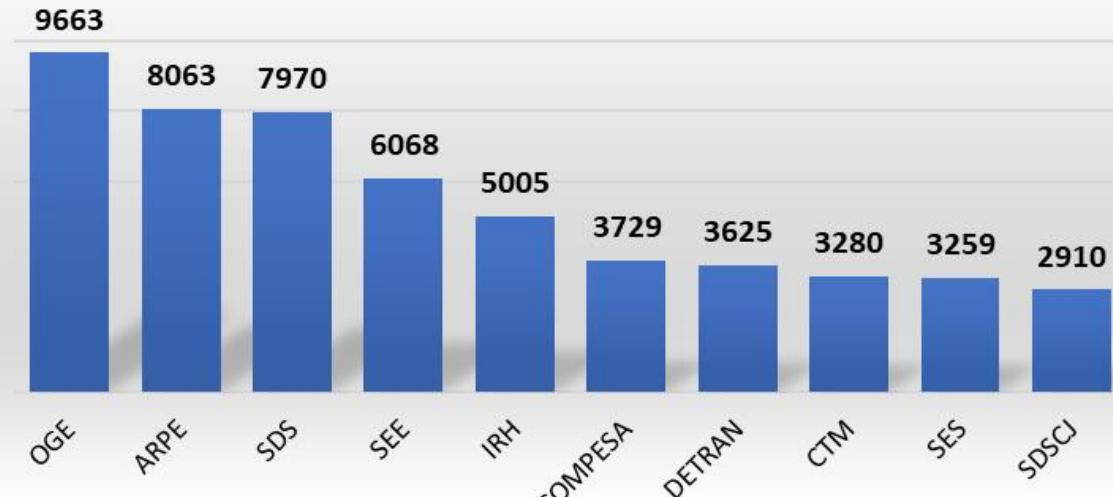
Ouvidorias Centrais	Ouvidorias Setoriais
SEDUH	CEHAB • PERPART
SEDEPE	JUCEPE • AGEFEPE
SECOM	CEPE
SECTI	UPE
SECULT	FUNDARPE
SDEC	SUAPE • ADEPE • COPERGAS • PORTOREC
SDSCJPVD	FUNASE

# Visão Geral das Manifestações por natureza

## Total manifestações/Ano



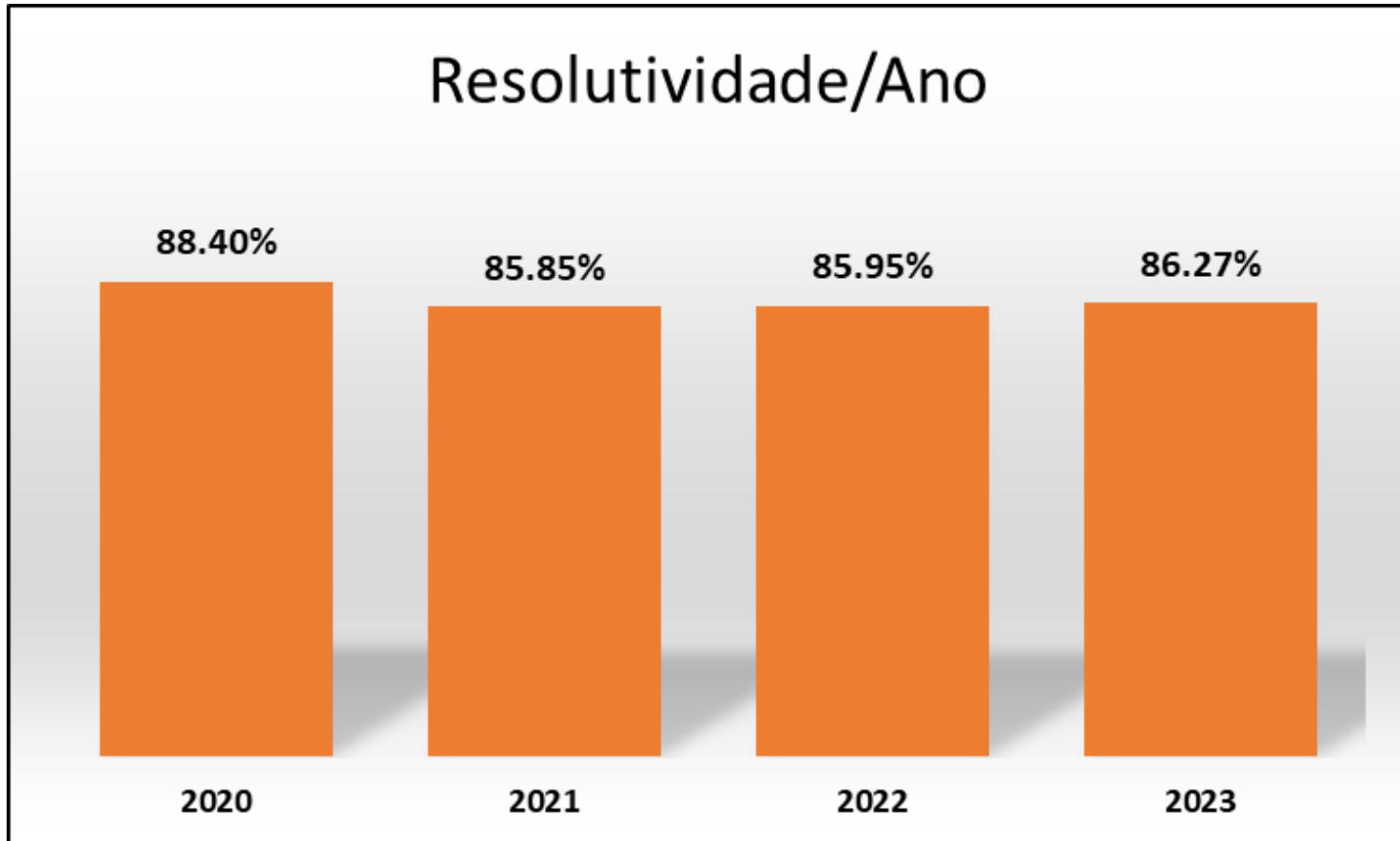
## 10 Ouvidorias mais demandadas



## Quantitativo

Dados 2023 – até Junho

# Visão Geral das Manifestações por natureza

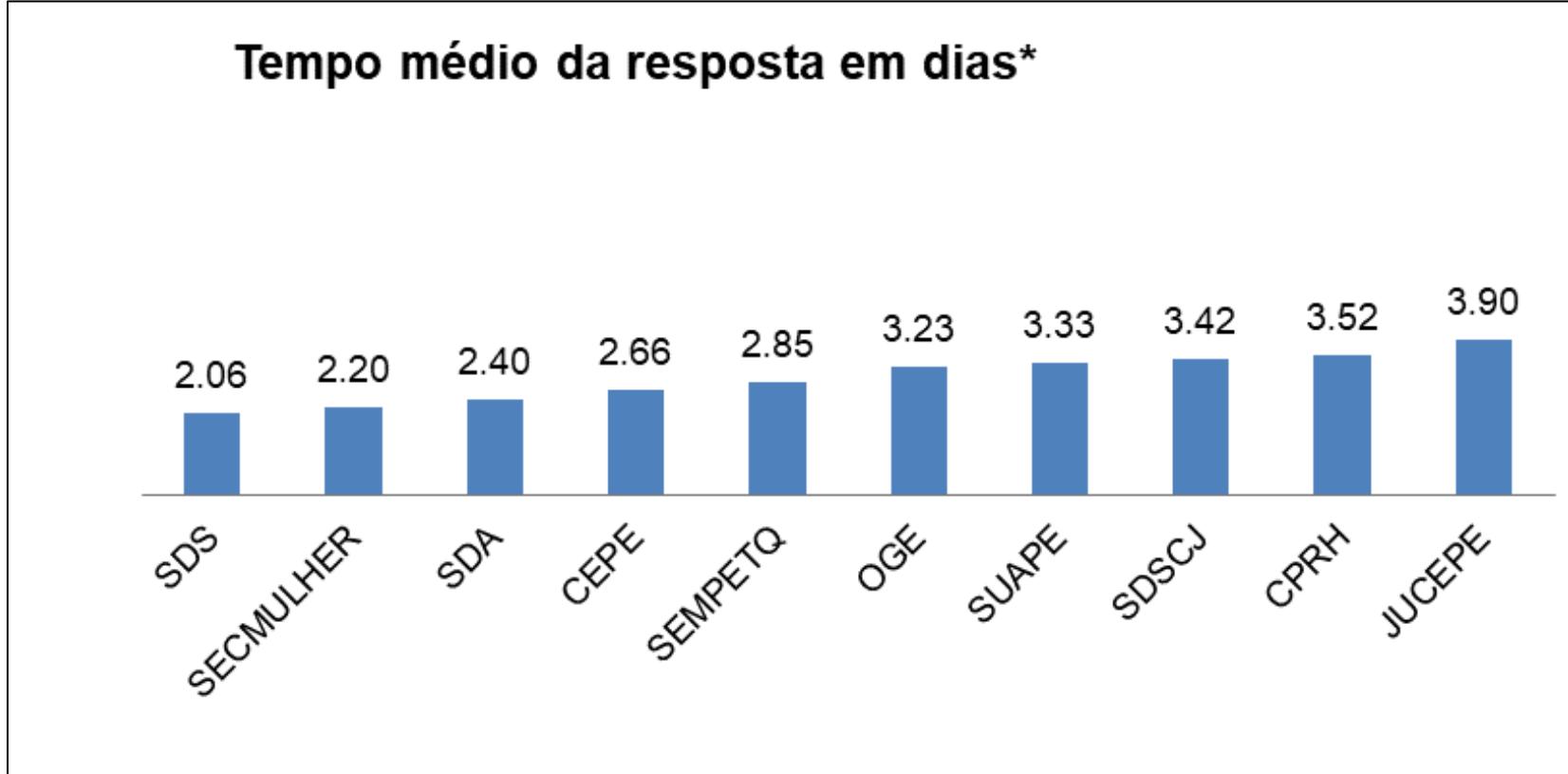


**Resolutividade**

\*Dados 2023 – até Junho



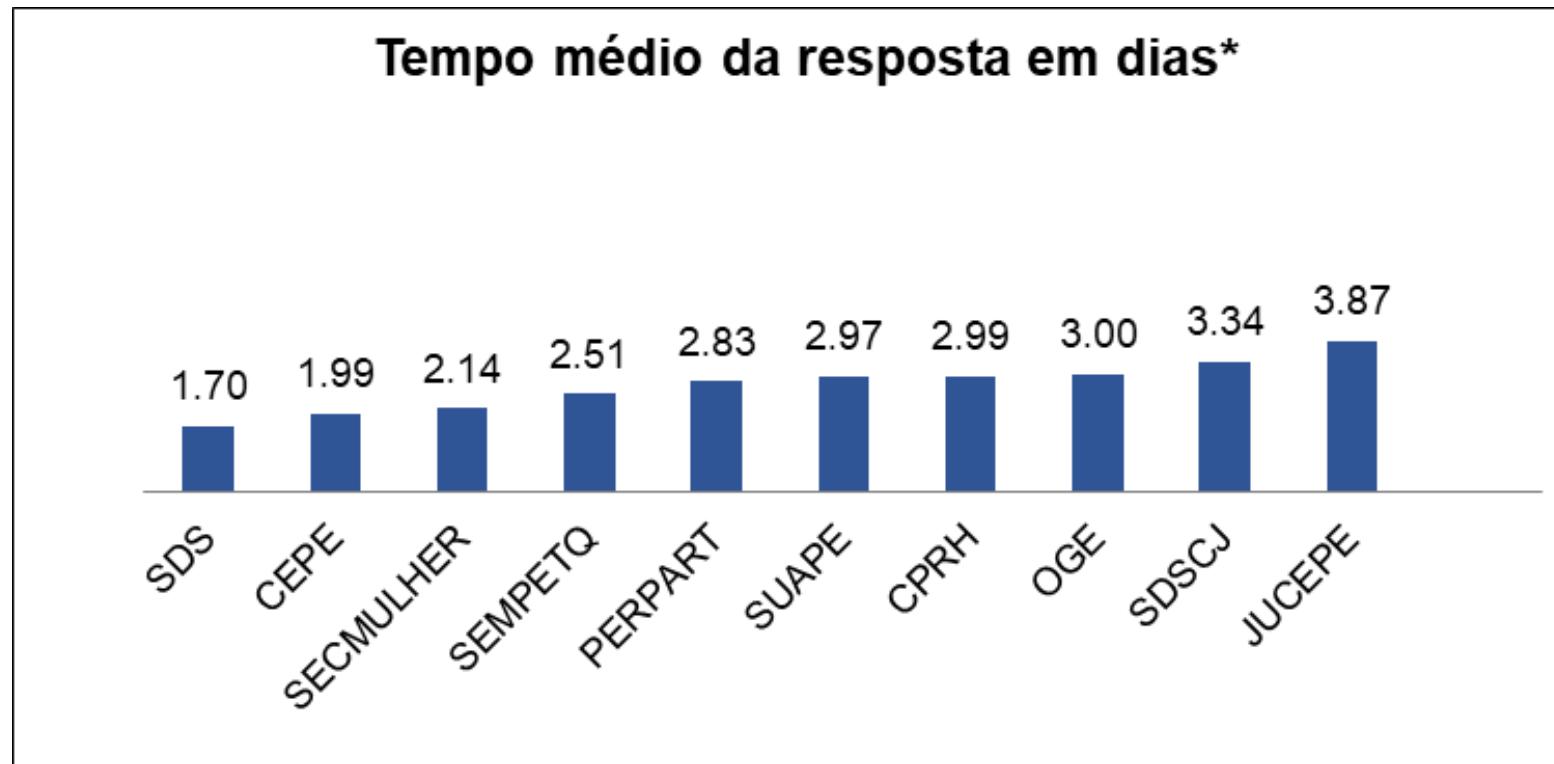
# Visão Geral das Manifestações por natureza



\*Com os PAIs

## Top 10 – Ouvidorias com menor tempo de resposta

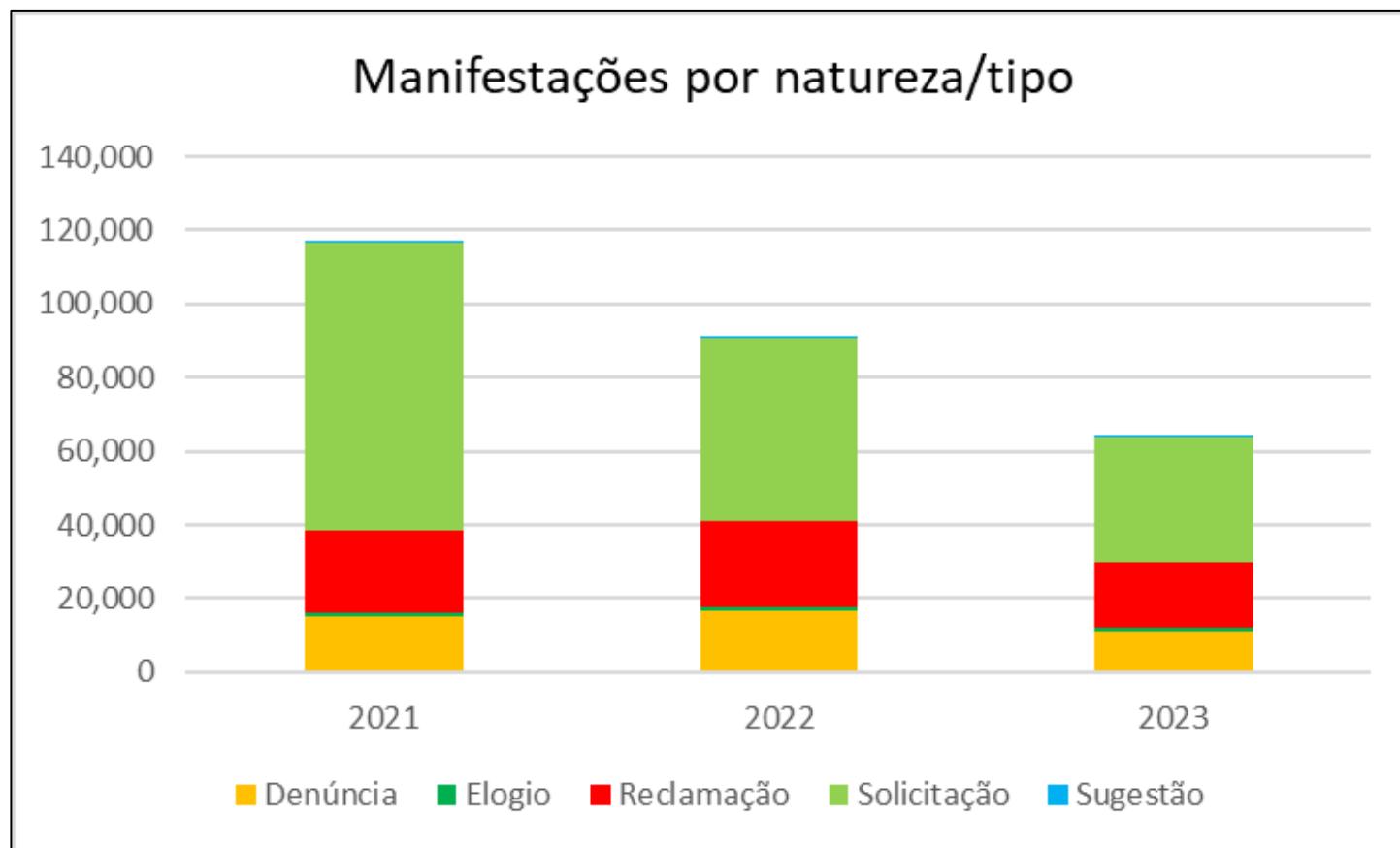
# Visão Geral das Manifestações por natureza



\*Sem os PAIs

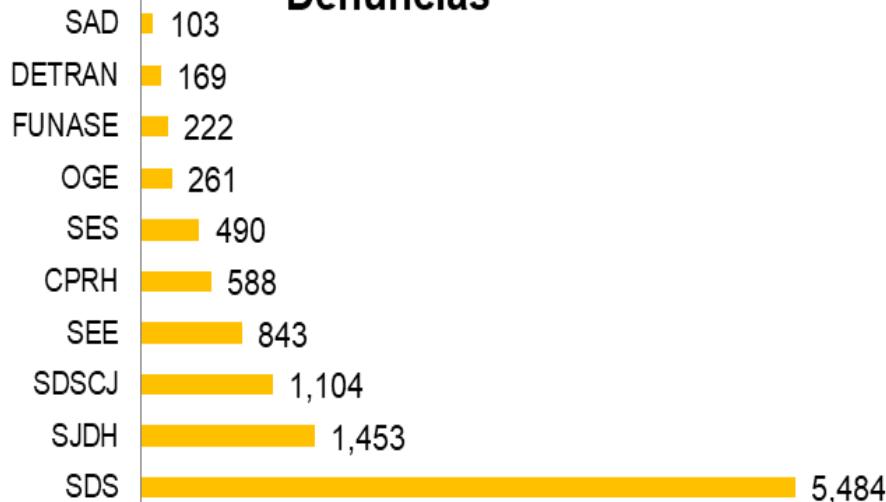
## Top 10 – Ouvideorias com menor tempo de resposta

# Visão Geral das Manifestações por natureza

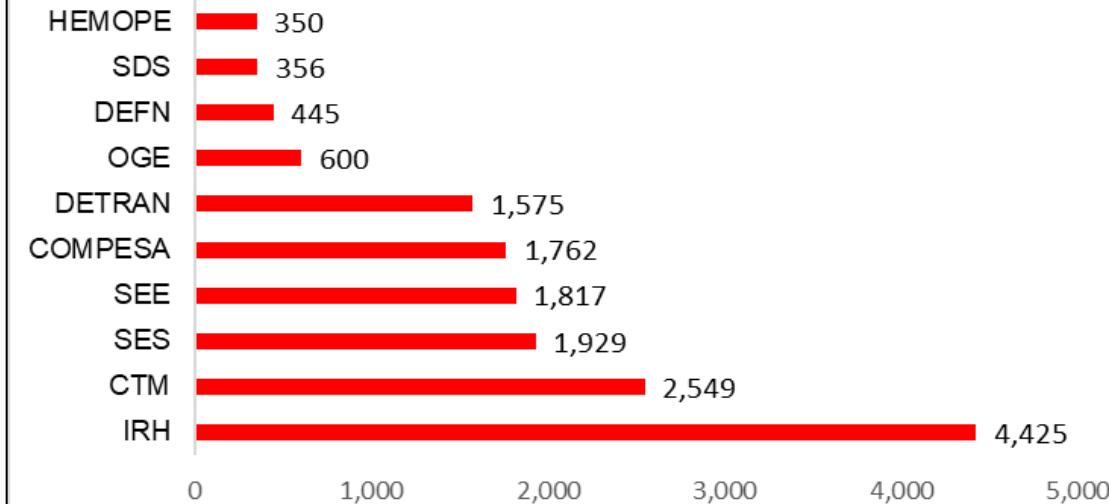


# Visão Geral das Manifestações por natureza

## Denúncias

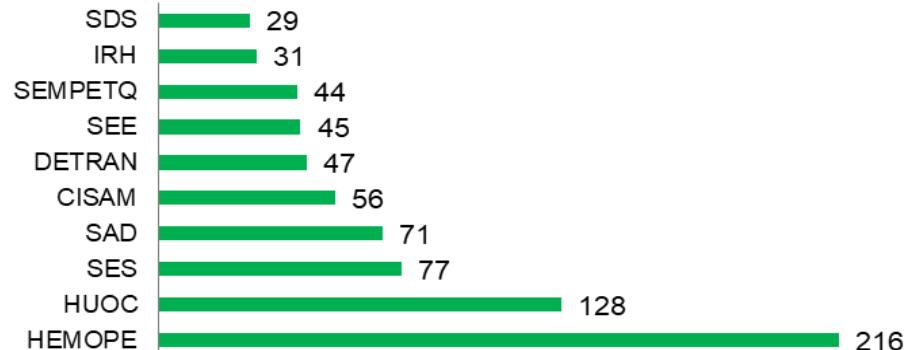


## Reclamações

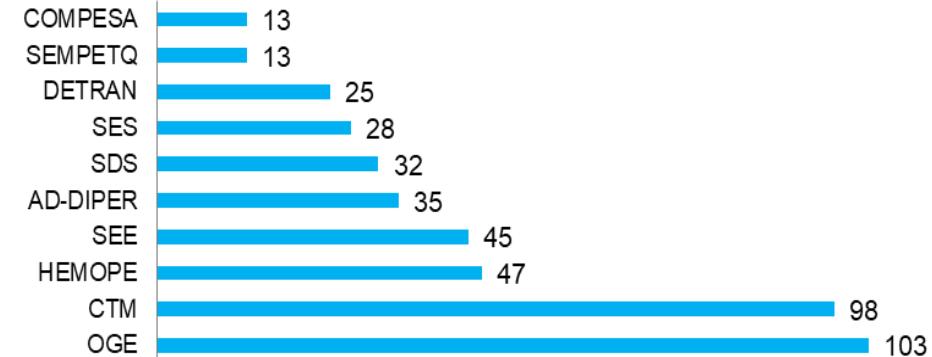


# Visão Geral das Manifestações por natureza

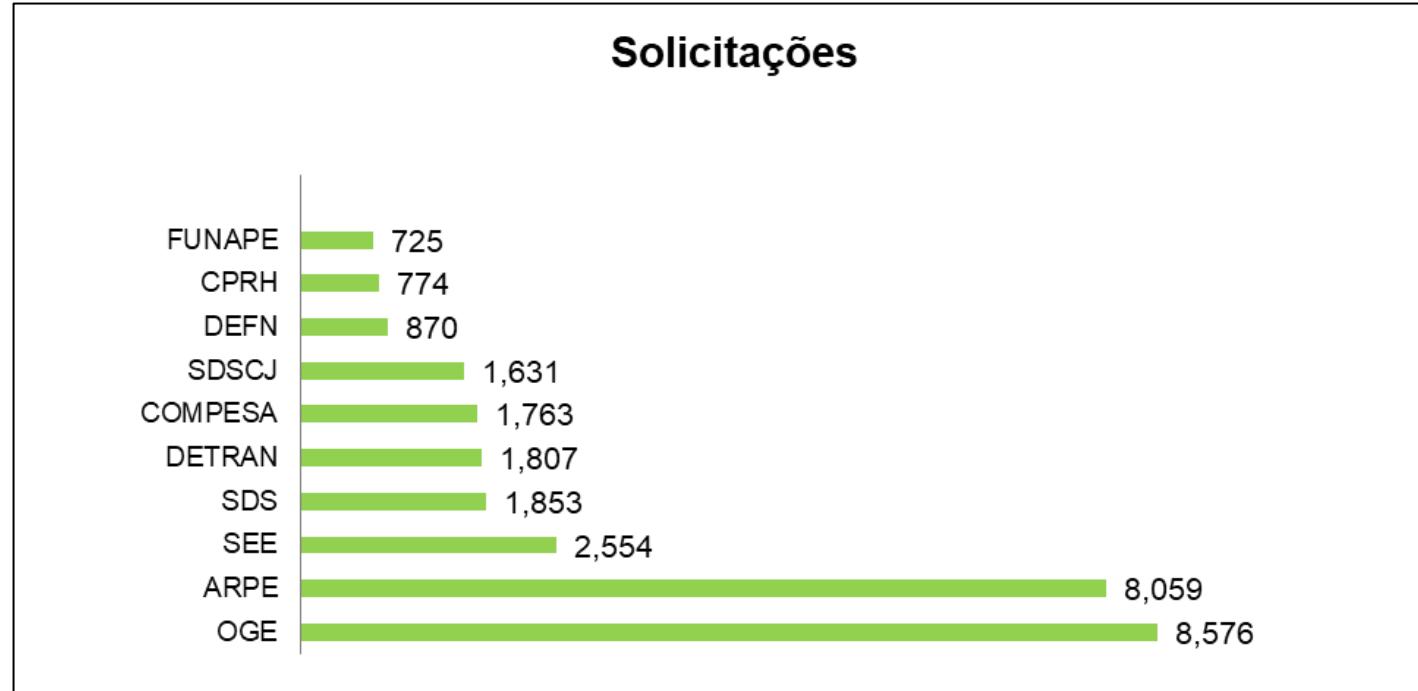
## Elogios



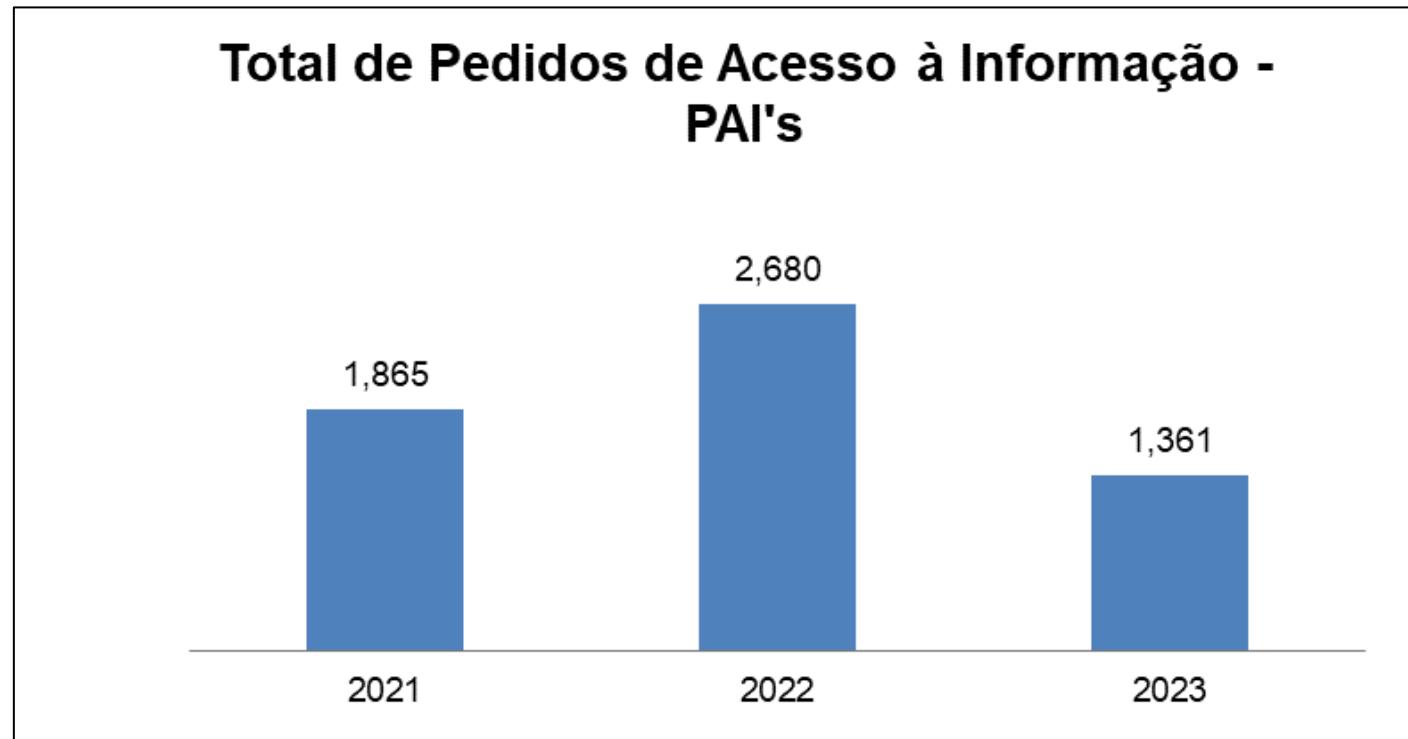
## Sugestões



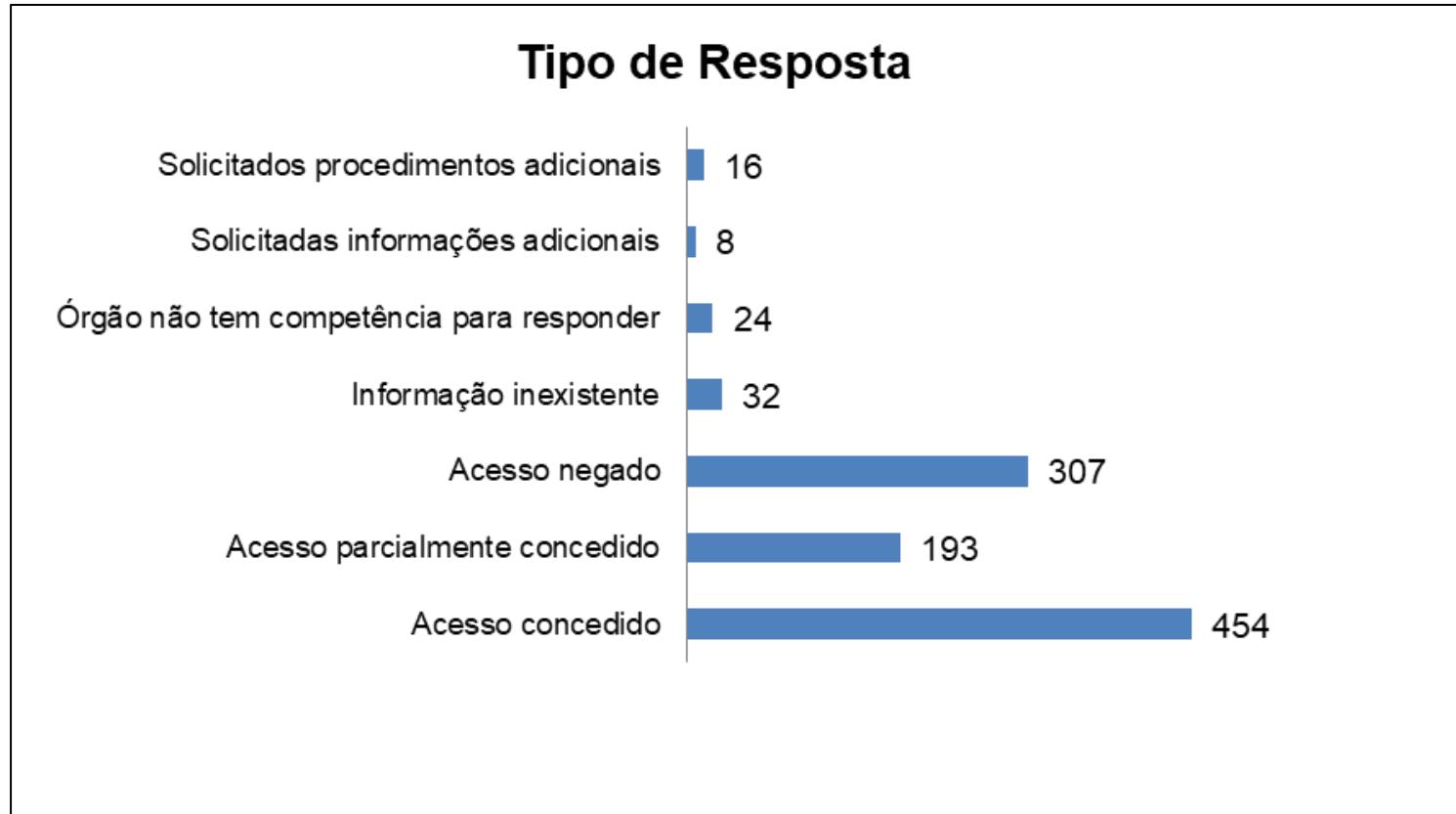
# Visão Geral das Manifestações por natureza



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

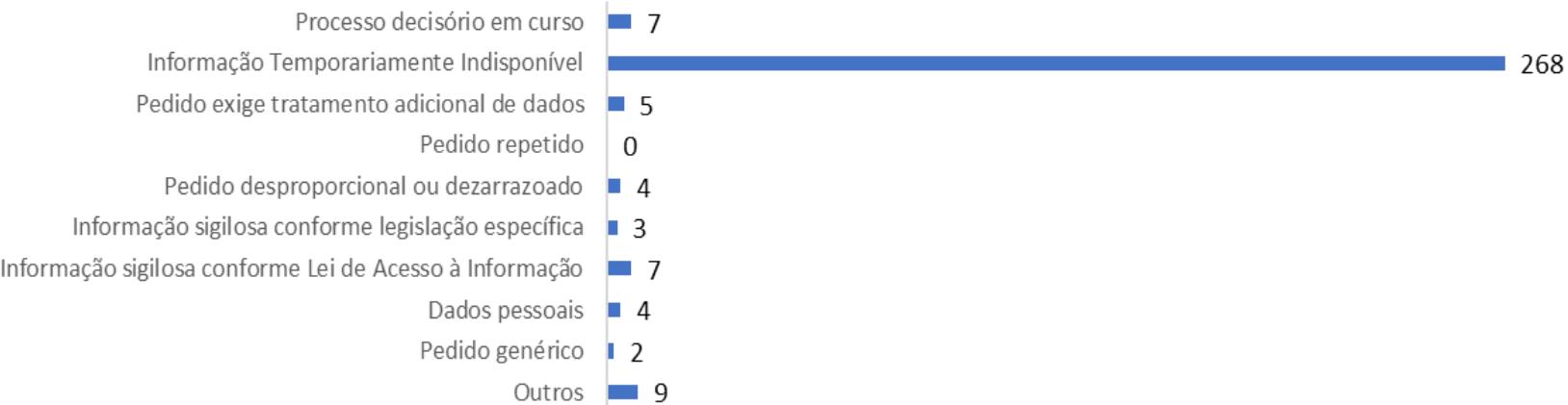


# Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's



# 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 junho de 2023.
- Através dos dados extraídos, alguns pontos foram destacados:
  - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 86%;
  - ✓ Média mensal das manifestações: 11.021;
  - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação;
  - ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve aumento de 24% no número de manifestações;
  - ✓ Em relação às denúncias, houve acréscimo de 37% quando comparado com igual período em 2022.
  - ✓ Houve aumento de 33% 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 20% do quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação em relação ao mesmo período do ano anterior;
- ✓ Houve uma diminuição de 20% na quantidade de PAI's, comparado ao trimestre anterior (janeiro/fevereiro/março);
- ✓ O acesso negado aos PAI's foi equivalente a 30%;
- ✓ Em relação ao quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação em aberto, temos, no mesmo período do ano anterior, 3 pedidos em aberto e 160 pedidos em 2023.