

# 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 dezembro de 2023

## 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 57 (scinquenta e sete) Ouvidorias, contando com a OGE.

# Introdução:

---

Este Relatório tem como objetivo apresentar uma visão geral das manifestações recebidas e tratadas através do Sistema de Ouvidorias pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual de janeiro a dezembro 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.

# Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

## Ouvidoria Geral do Estado (OGE)

Ouvidorias  
Especiais

SEFAZ | SEE | SDS | SETUR | SECMULHER | ARPE | PGE | CEPE

## Ouvidorias Centrais e Ouvidorias Setoriais

SEMAS

SJDHPV

SDA

SES

SAD

SEMOBI

SHRS

SEDUH

SEDEPE

SECULT

SDEC

CPRH | DEFN

IPEM

| IPA

HEMOPE | HAM | HBL | HCP | HGV | HOF | HPJP | HR | HRA

ATI | IRH | FUNAPE

DETRAN | DER | CTM | EPTI

APAC | COMPESA | CONDEPE-FIDEM

CEHAB | PERPART

JUCEPE | AGEFEPE

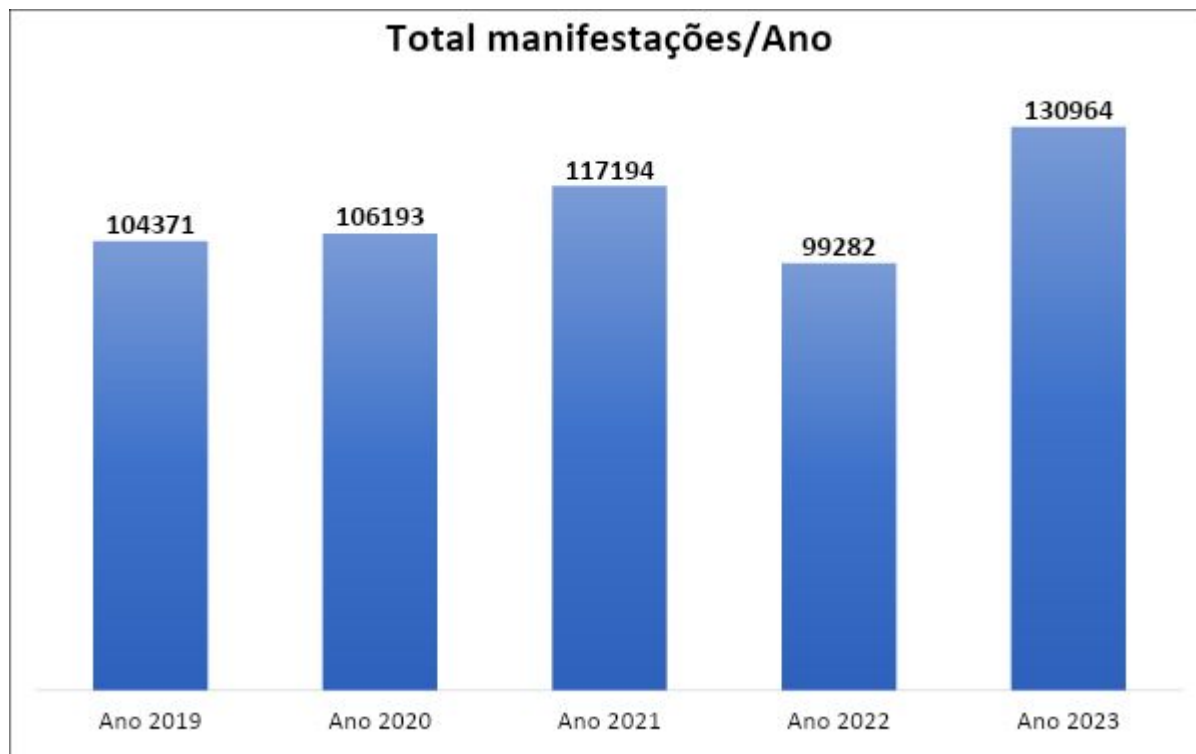
UPE, HUOC, CISAM, PROCAPE

FUNDARPE

SUAPE | ADEPE | COPERGAS | PORTOREC

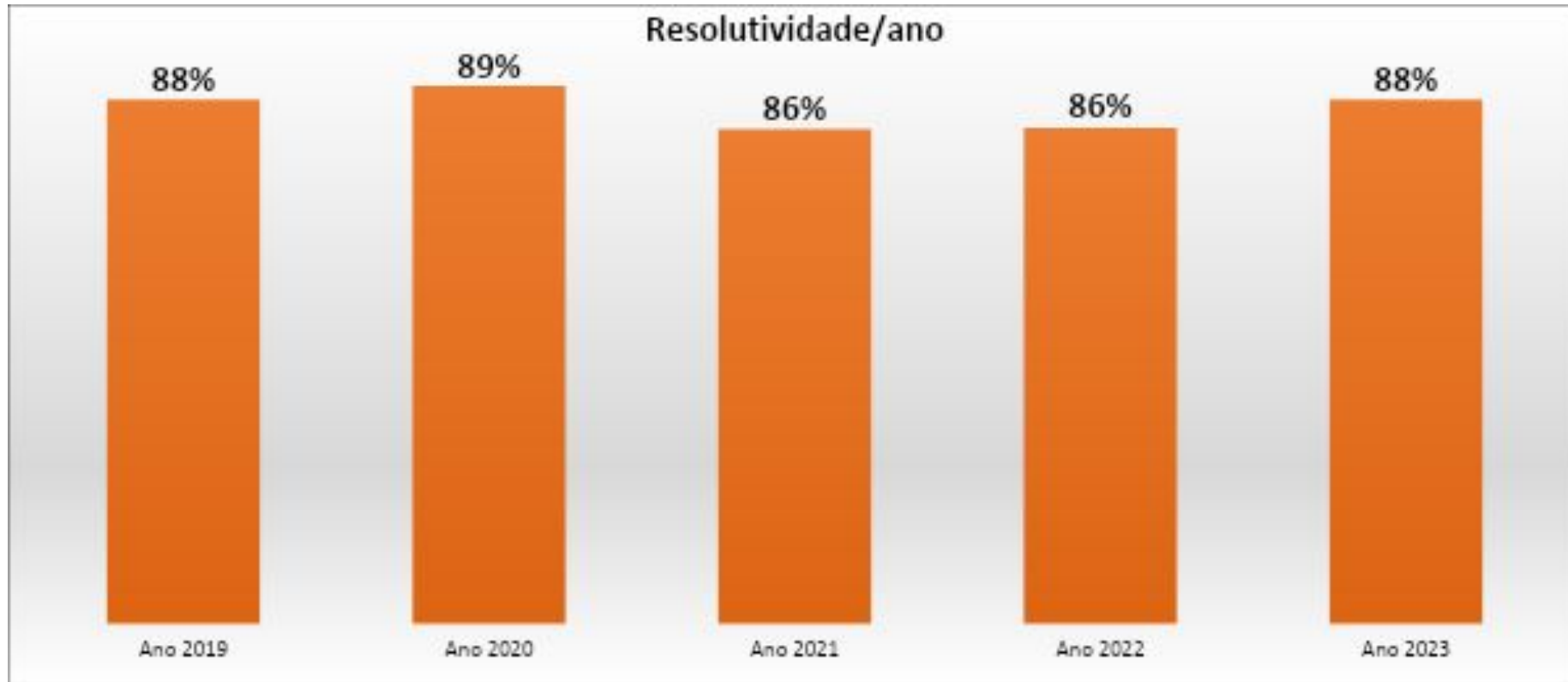
FUNASE

# Visão Geral das Manifestações



Quantitativo

# Visão Geral das Manifestações



## Resolutividade



# Visão Geral das Manifestações

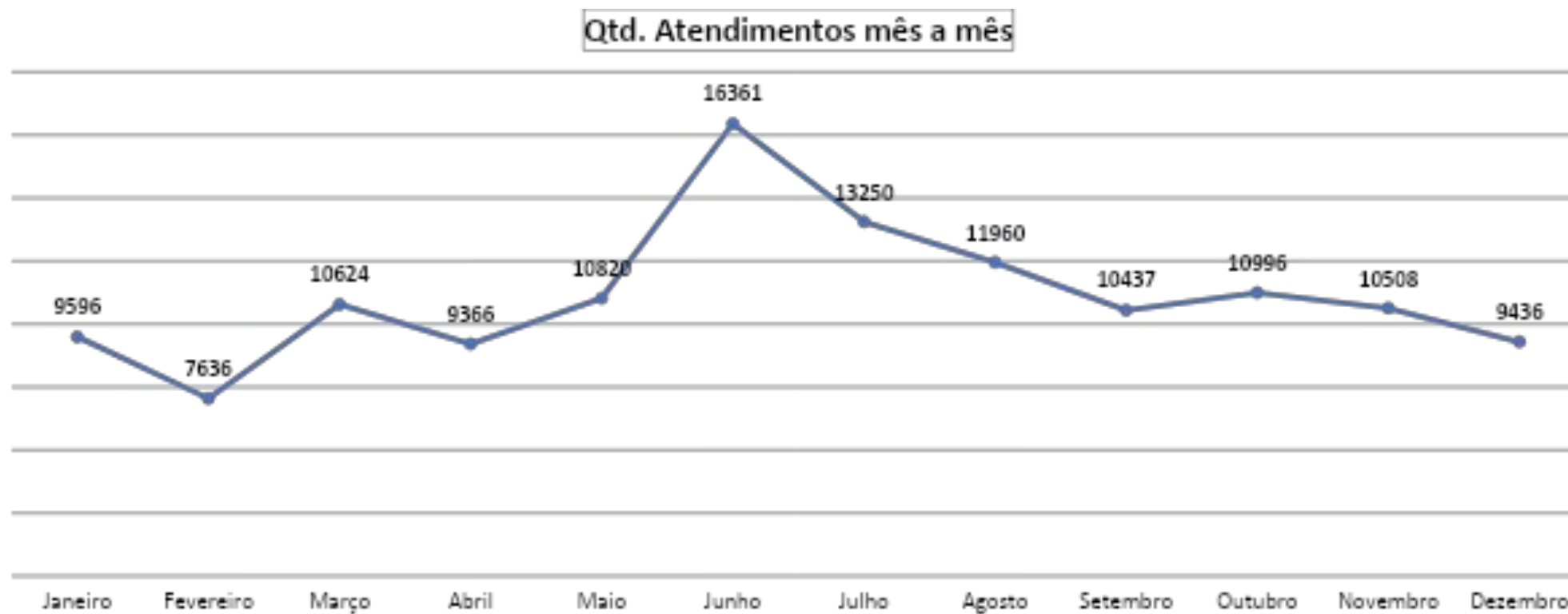


\*Sem os PAIs

Top 10 – Ouvidorias com menor tempo de resposta

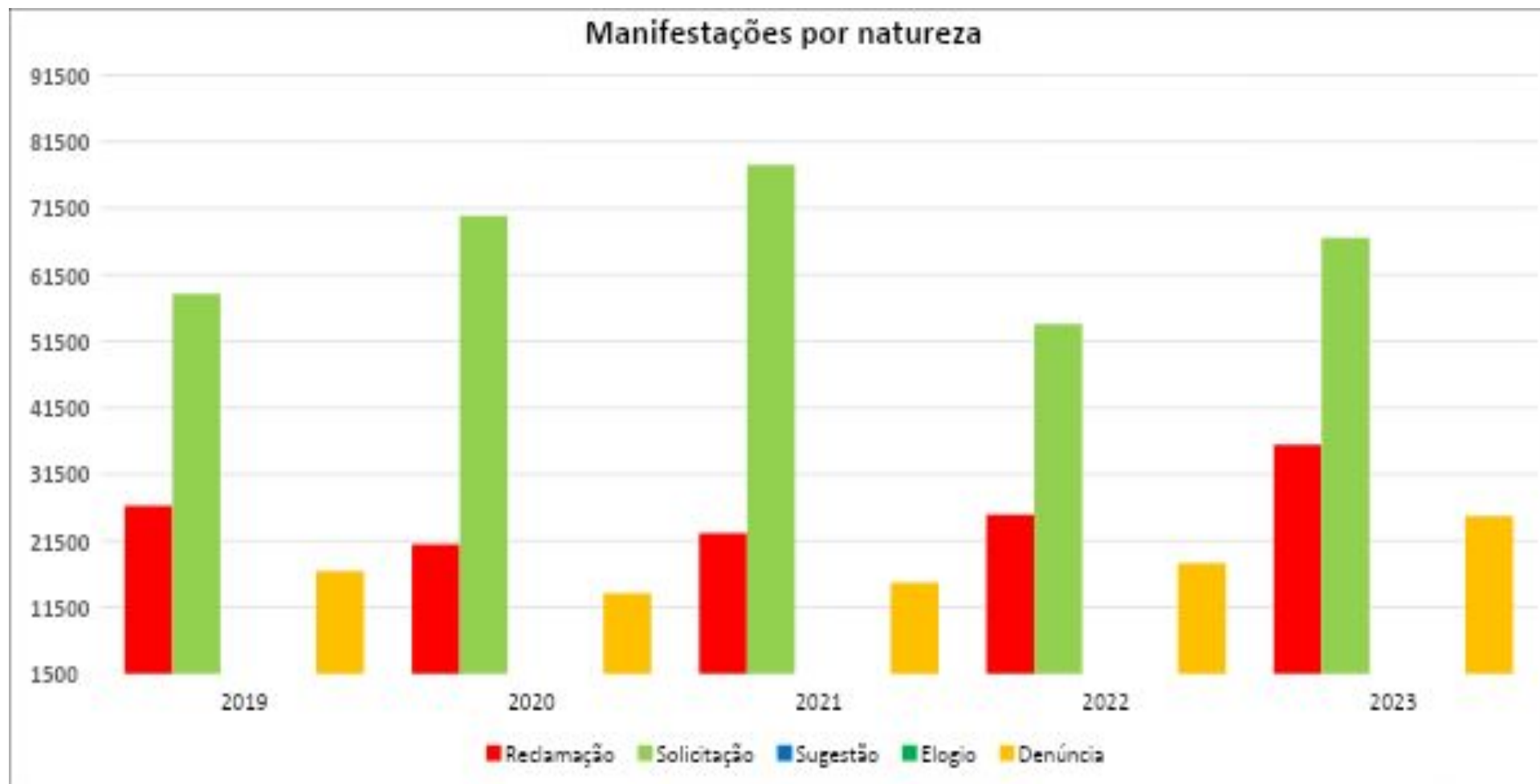


# Visão Geral das Manifestações por natureza





# Visão Geral das Manifestações por natureza

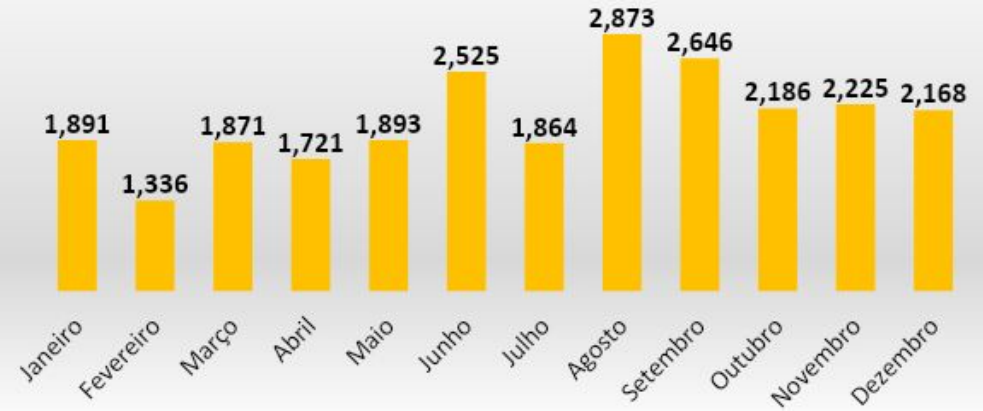


# Denúncias

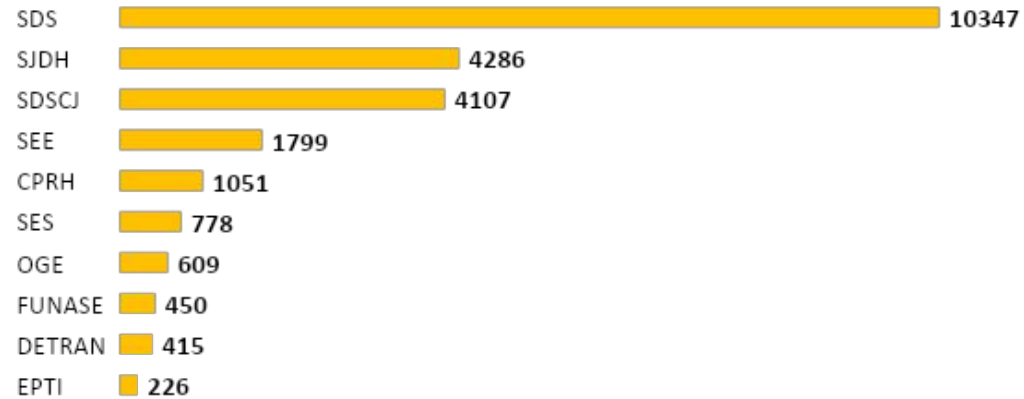
Denúncias 2020-2023



Denúncias mês a mês.2023

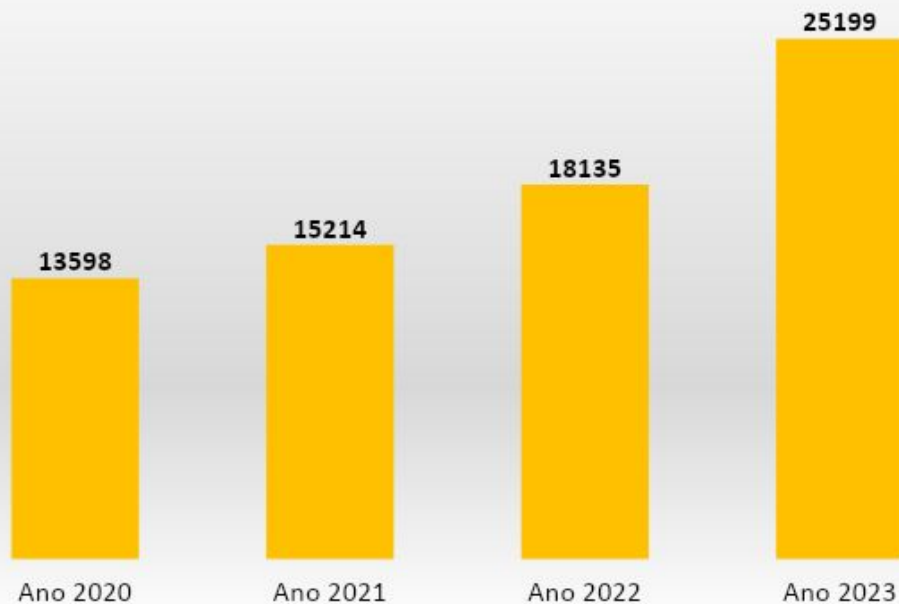


10 Ouvidorias com maior número de Denúncias

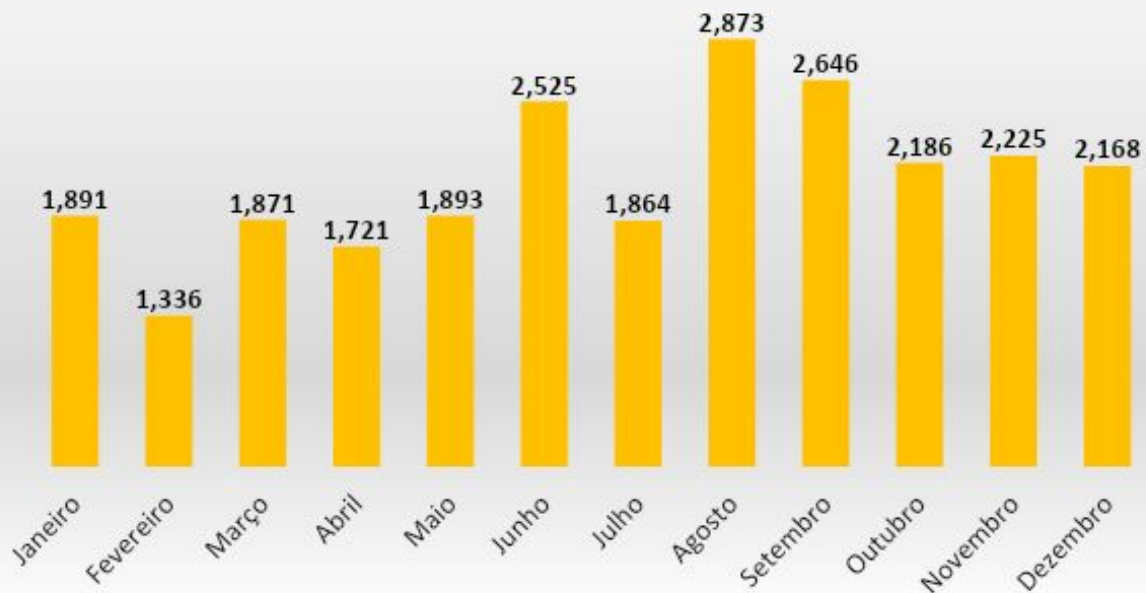


# Denúncias

Denúncias 2020-2023



Denúncias mês a mês.2023



# Denúncias

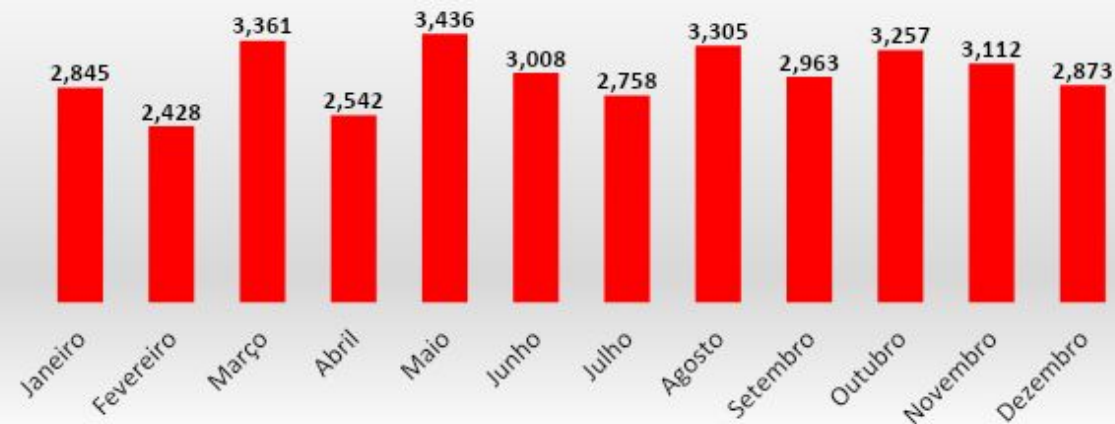


# Reclamações

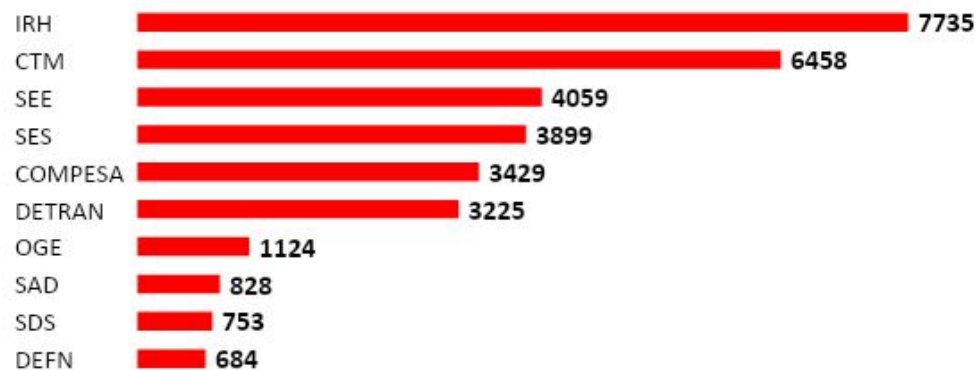
Reclamações 2020-2023



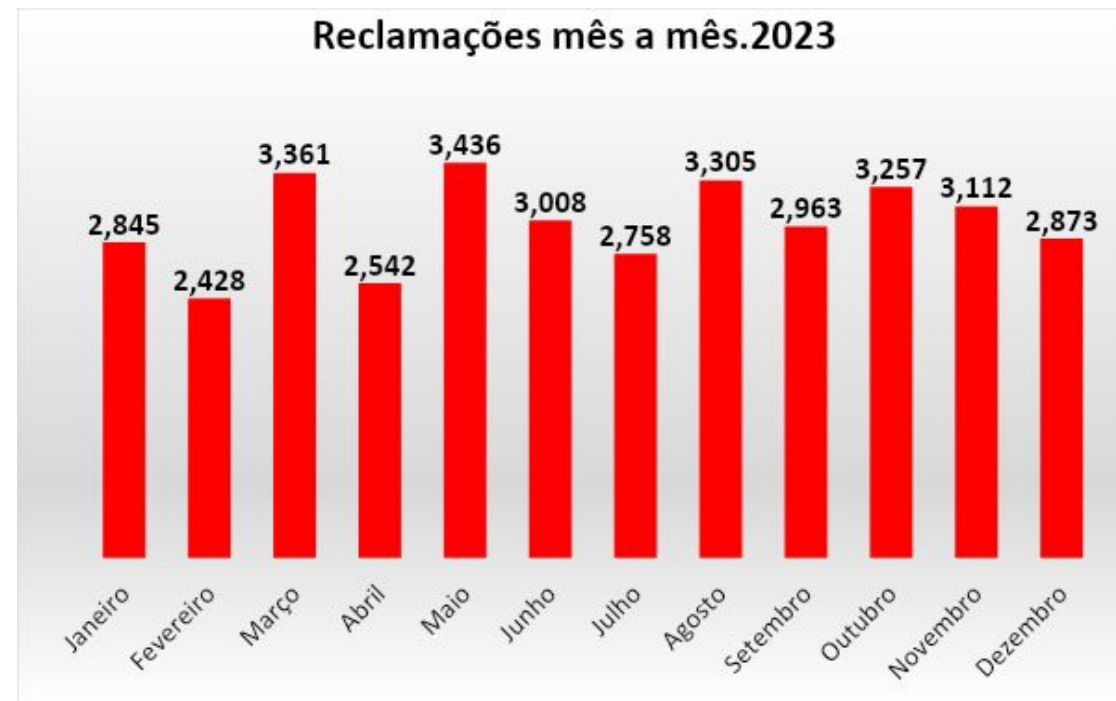
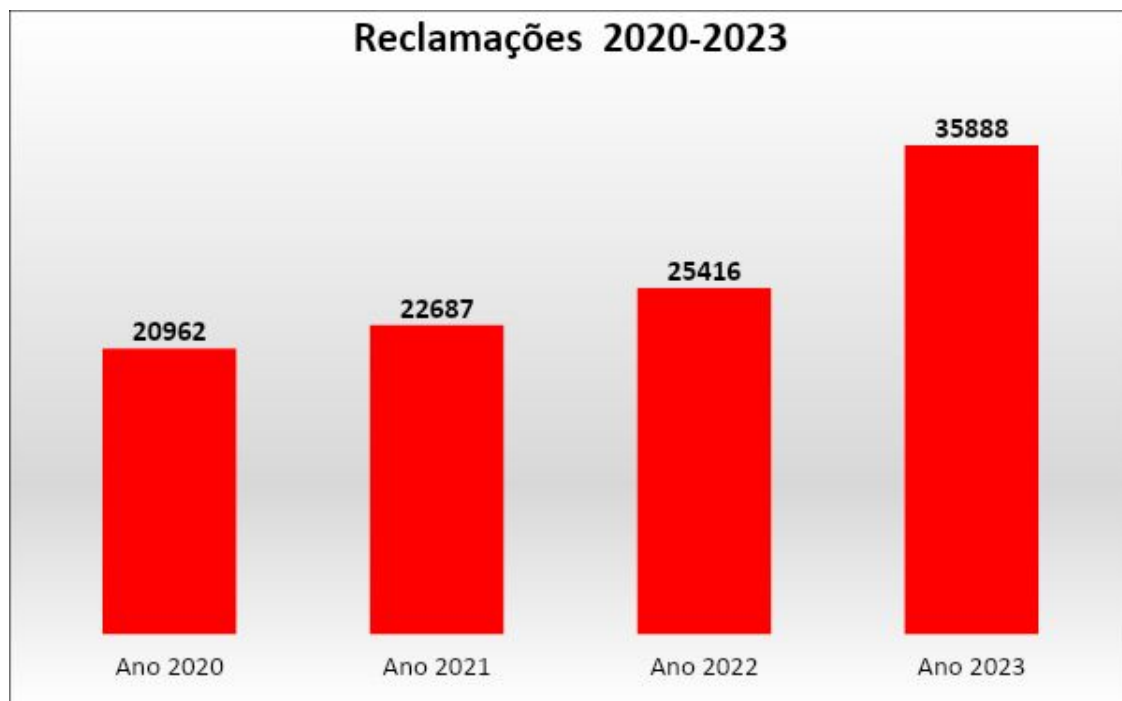
Reclamações mês a mês.2023



10 Ouvidorias com maior número de Reclamações



# Reclamações



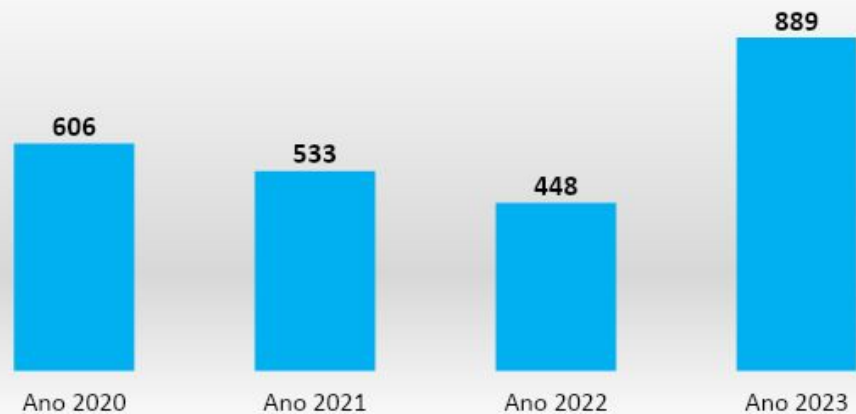
# Reclamações





# Sugestões

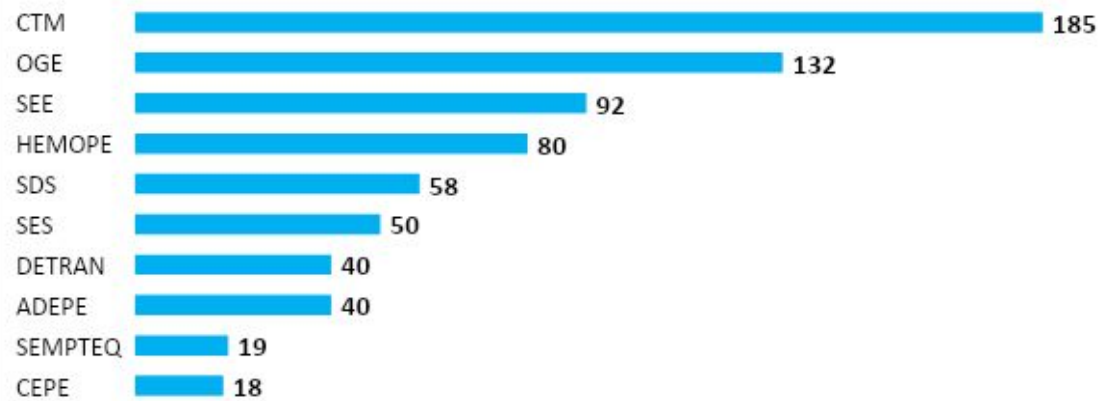
Sugestões 2020-2023



Sugestões mês a mês.2023



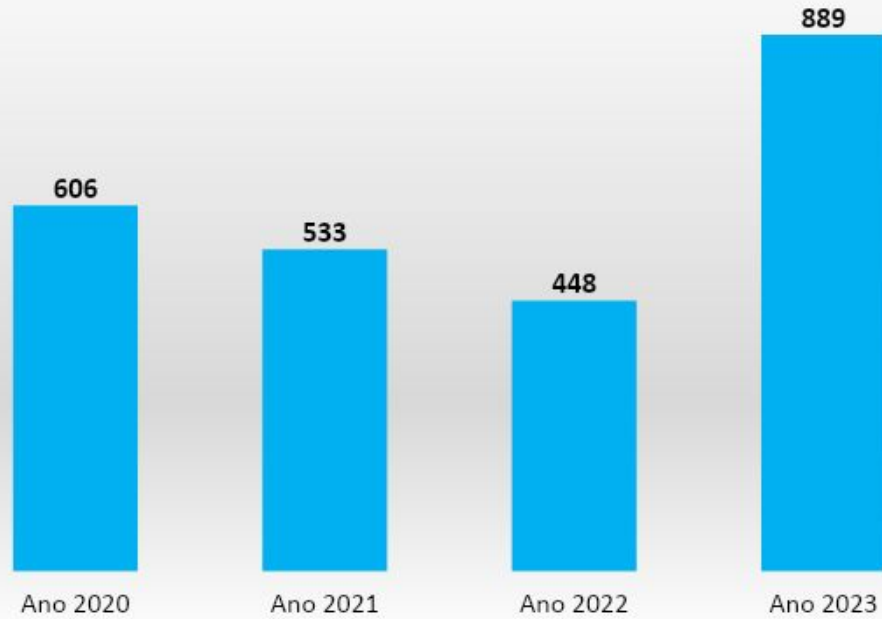
10 Ouvidorias com maior número de Sugestões





# Sugestões

Sugestões 2020-2023



Sugestões mês a mês.2023



# Sugestões



# Elogios

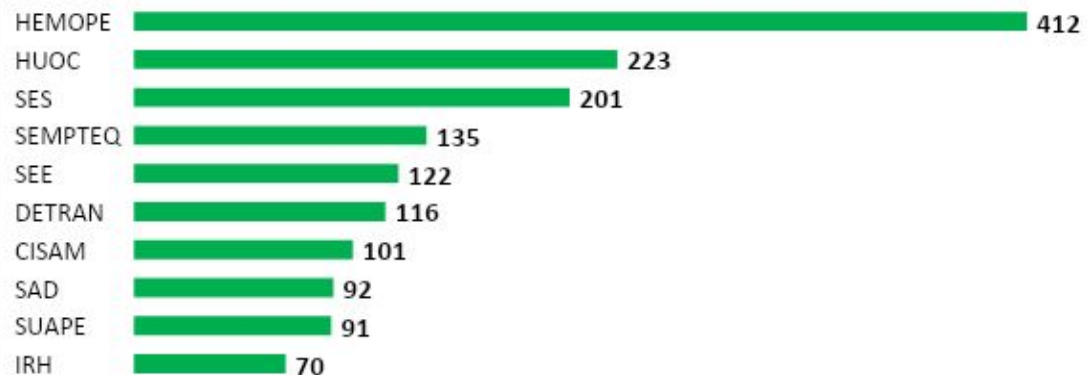
Elogios 2020-2023



Elogios mês a mês.2023

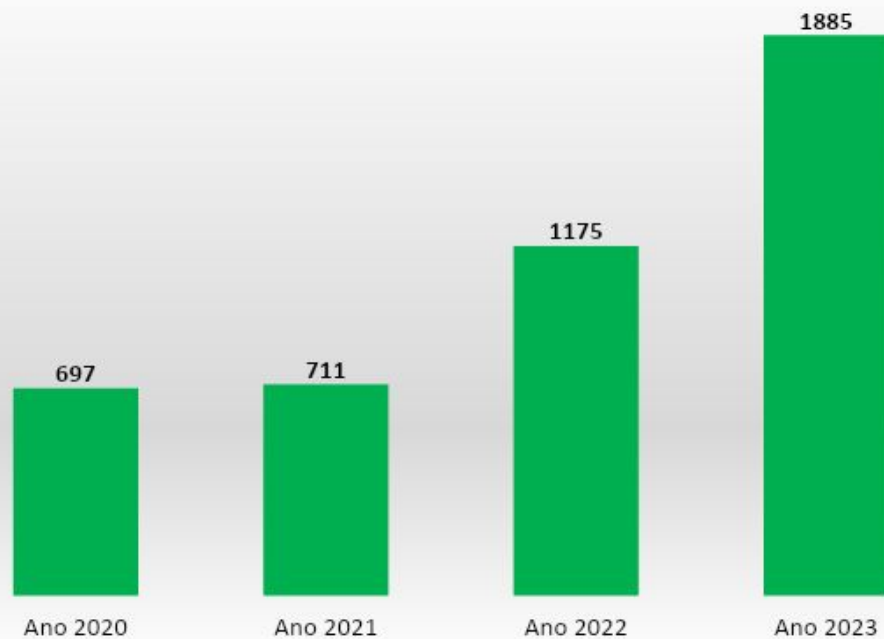


10 Ouvidorias com maior número de Elogios

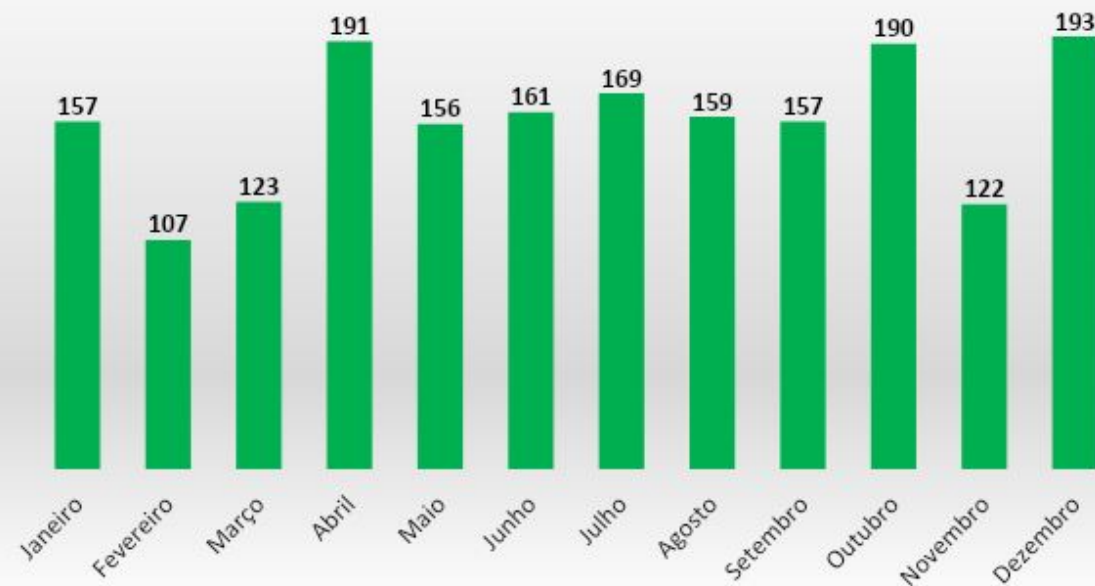


# Elogios

Elogios 2020-2023



Elogios mês a mês.2023



# Elogios



# Solicitações

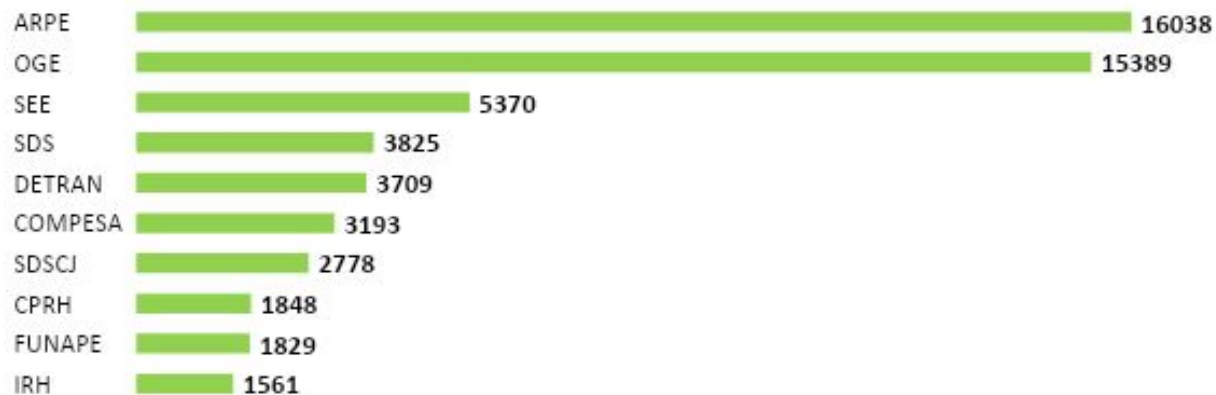
Solicitações 2020-2023



Solicitações mês a mês.2023

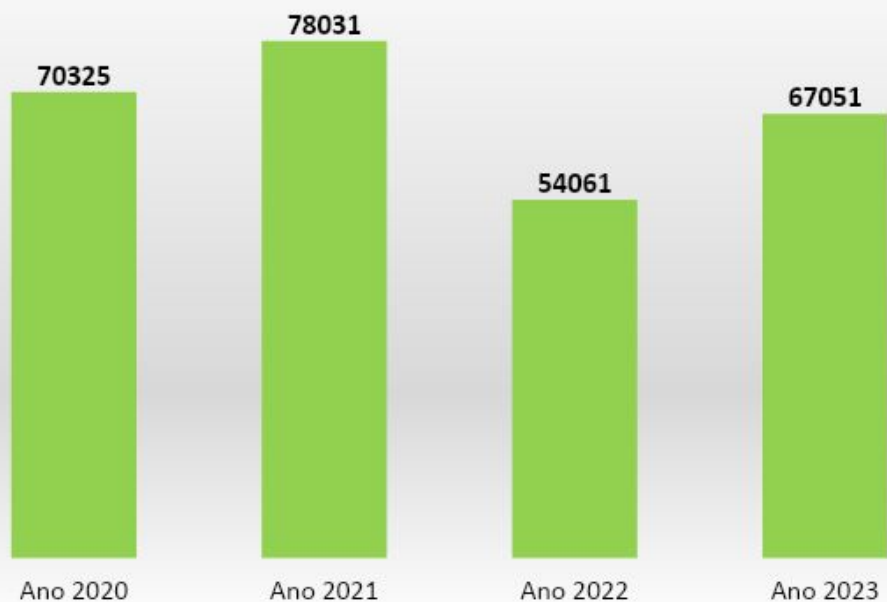


10 Ouvidorias com maior número de Solicitações



# Solicitações

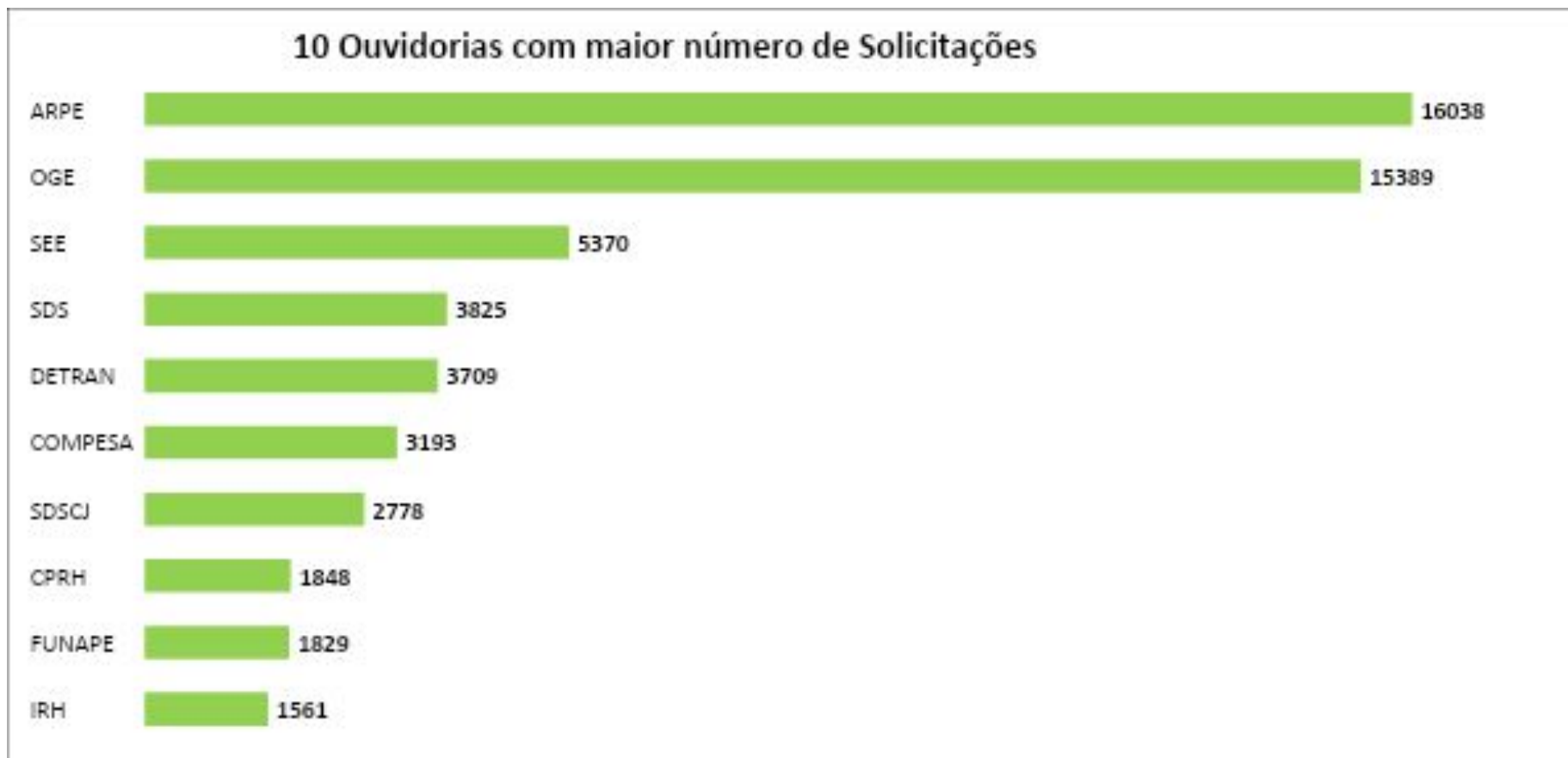
Solicitações 2020-2023



Solicitações mês a mês.2023



# Solicitações





# Conclusão:

- Este Relatório apresentou o resultado das manifestações registradas na Rede de Ouvidorias do Estado, considerando o ano de 2023.
- Com relação as Manifestações:
  - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 88%;
  - ✓ Média mensal das manifestações: 10.914;
  - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação;
  - ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve aumento de 32% no número de manifestações;
  - ✓ Em relação às denúncias, houve acréscimo de 39% quando comparado com igual período em 2022.
-