

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

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 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.

* www.ouvidoria.pe.gov.br

Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

Ouvidoria Geral do Estado (OGE)

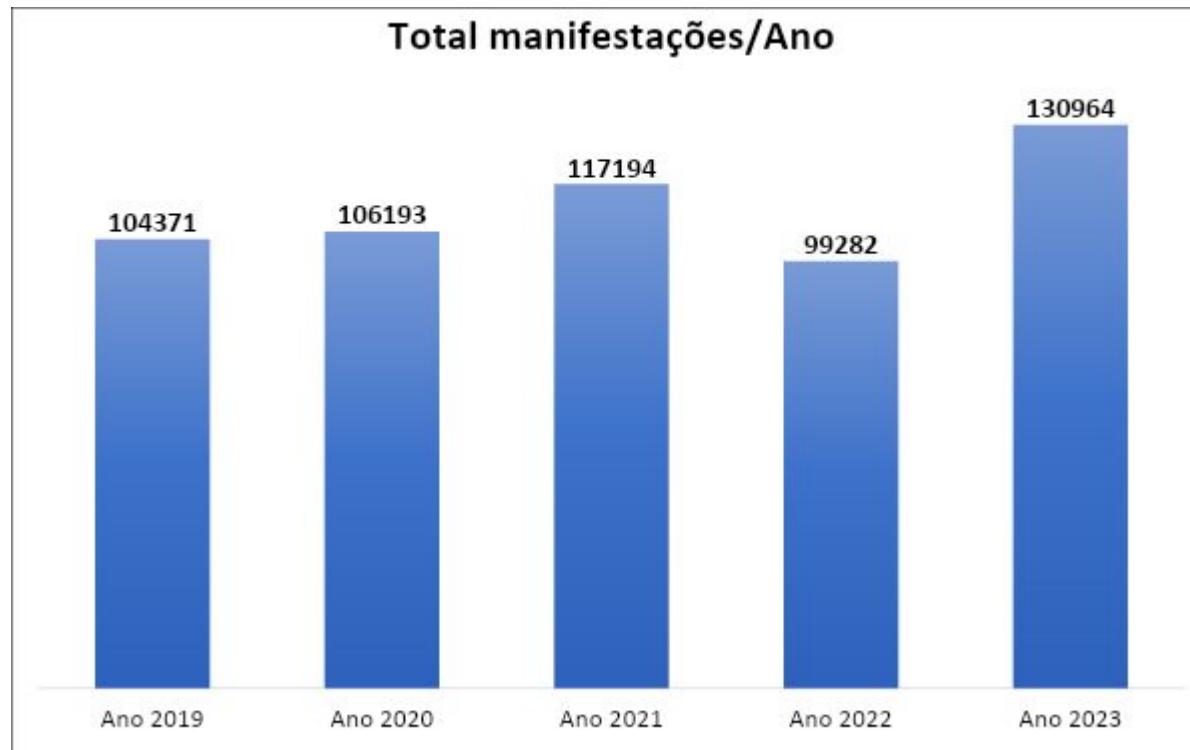
Ouvidorias
Especiais

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

Ouvidorias Centrais e Ouvidorias Setoriais

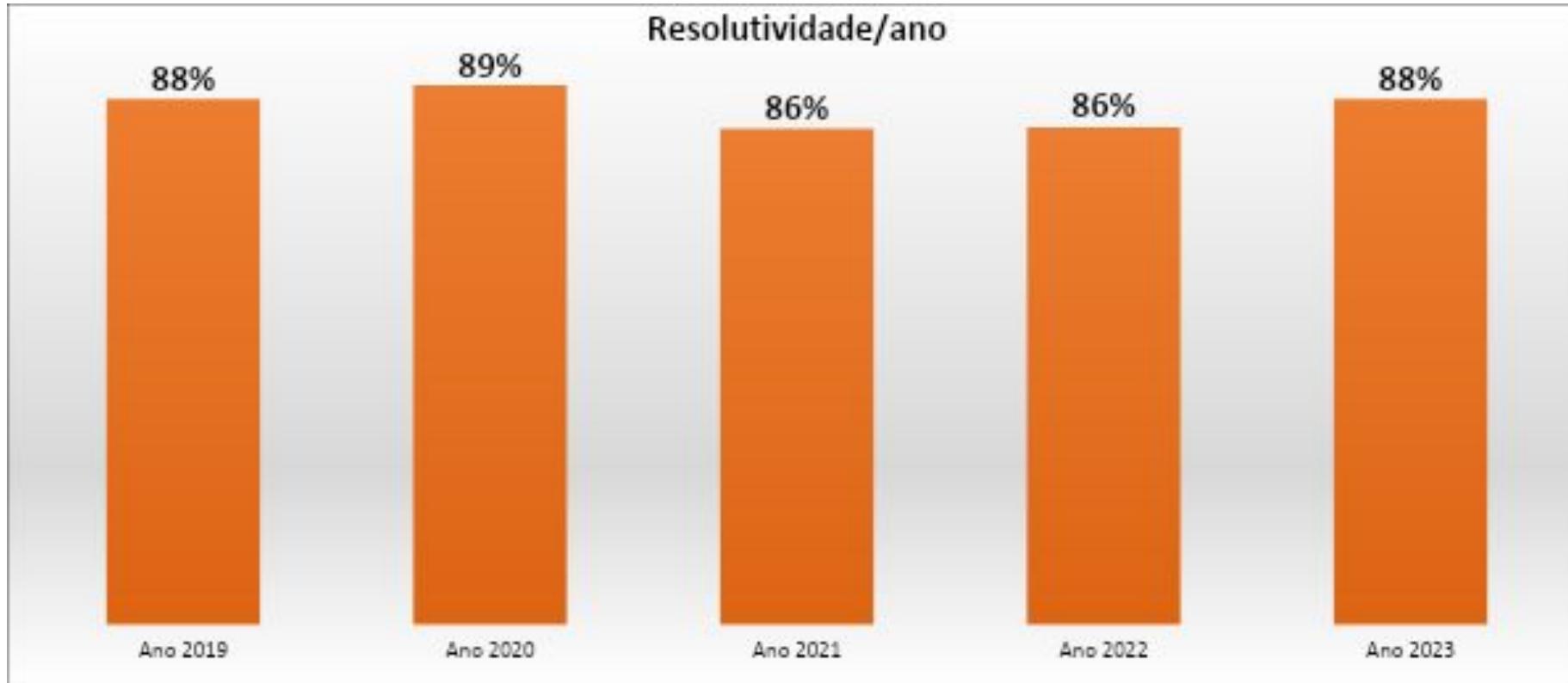
SEMAS	CPRH DEFN
SJDHPV	IPEM
SDA	IPA
SES	HEMOPE HAM HBL HCP HGV HOF HPJP HR HRA
SAD	ATI IRH FUNAPE
SEMOBI	DETTRAN DER CTM EPTI
SHRS	APAC COMPESA CONDEPE-FIDEM
SEDUH	CEHAB PERPART
SEDEPE	JUCEPE AGEFEPE
SECULT	UPE, HUOC, CISAM, PROCAPÉ
SDEC	FUNDARPE
	SUAPE ADEPE COPERGAS PORTOREC
	FUNASE

Visão Geral das Manifestações



Quantitativo

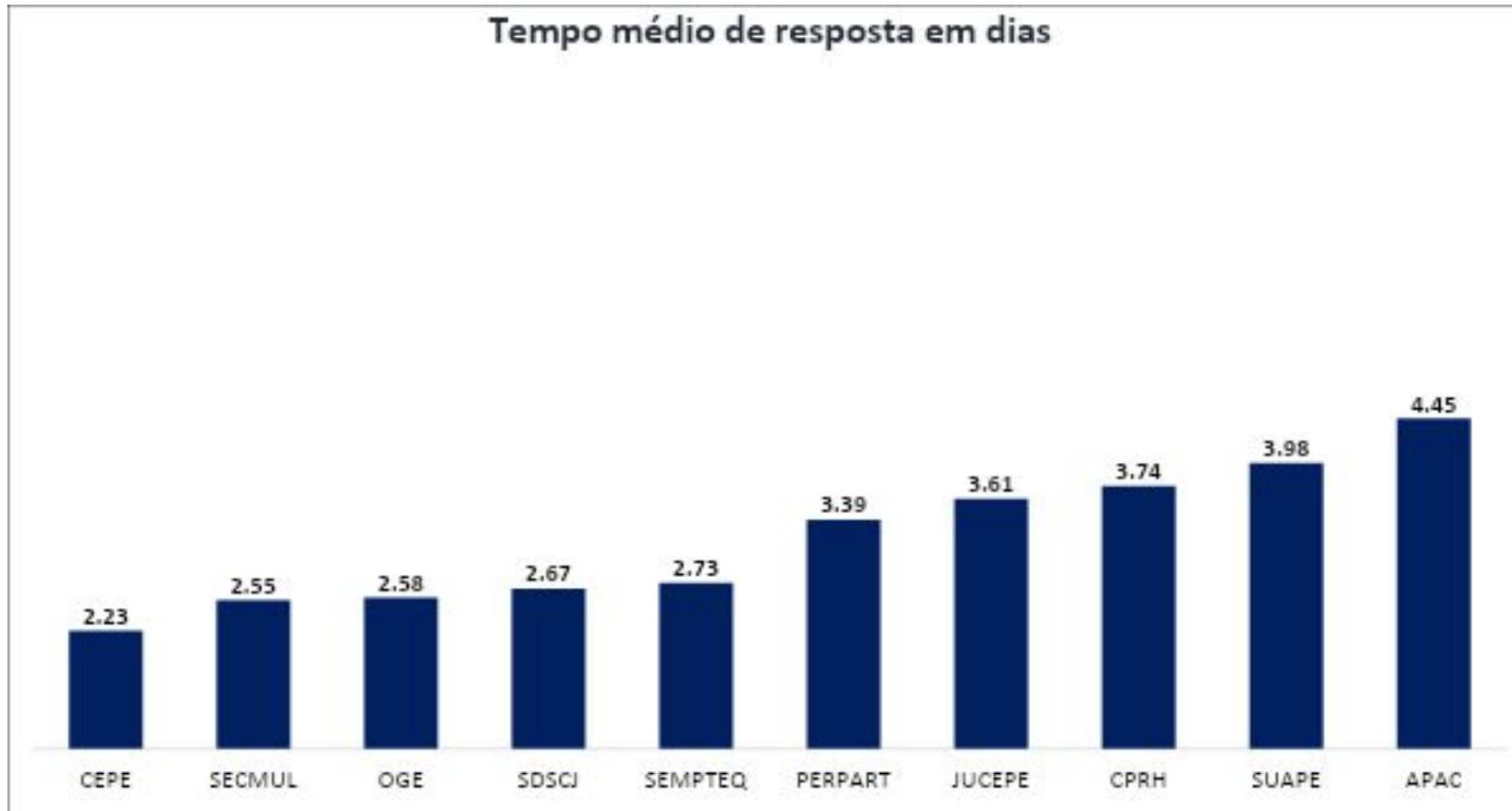
Visão Geral das Manifestações



Resolutividade



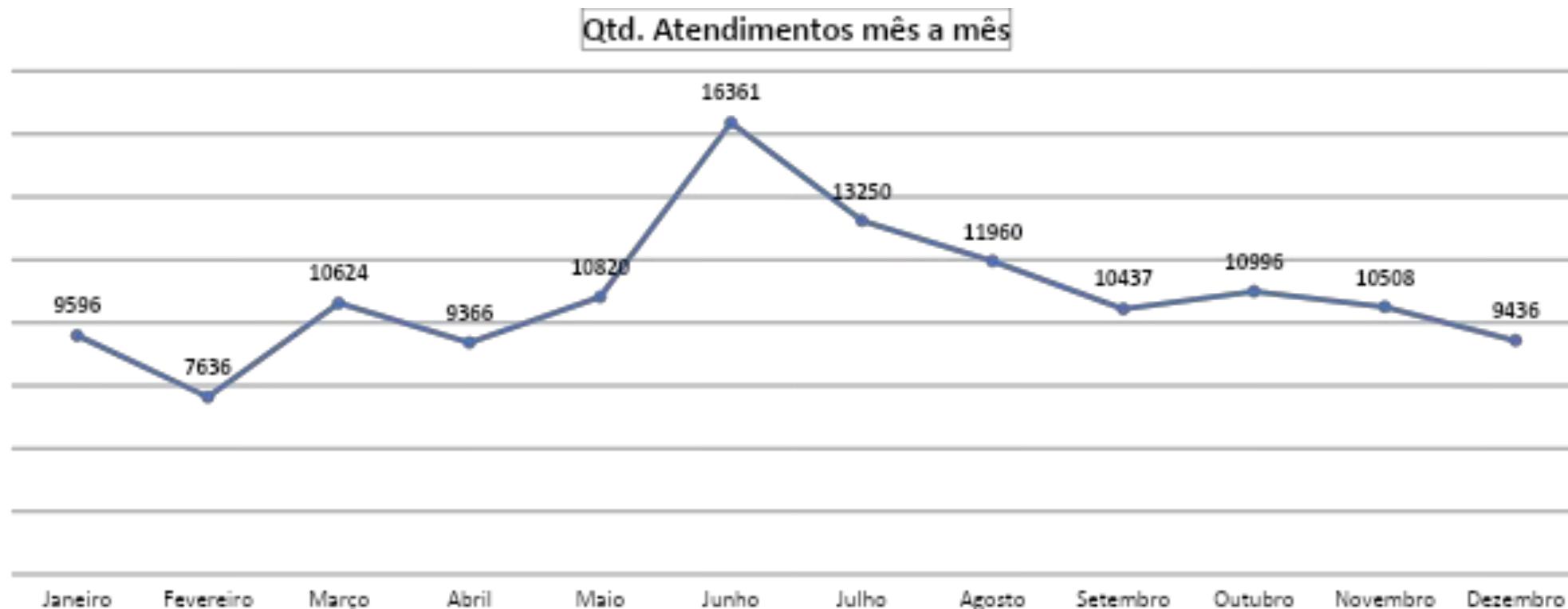
Visão Geral das Manifestações



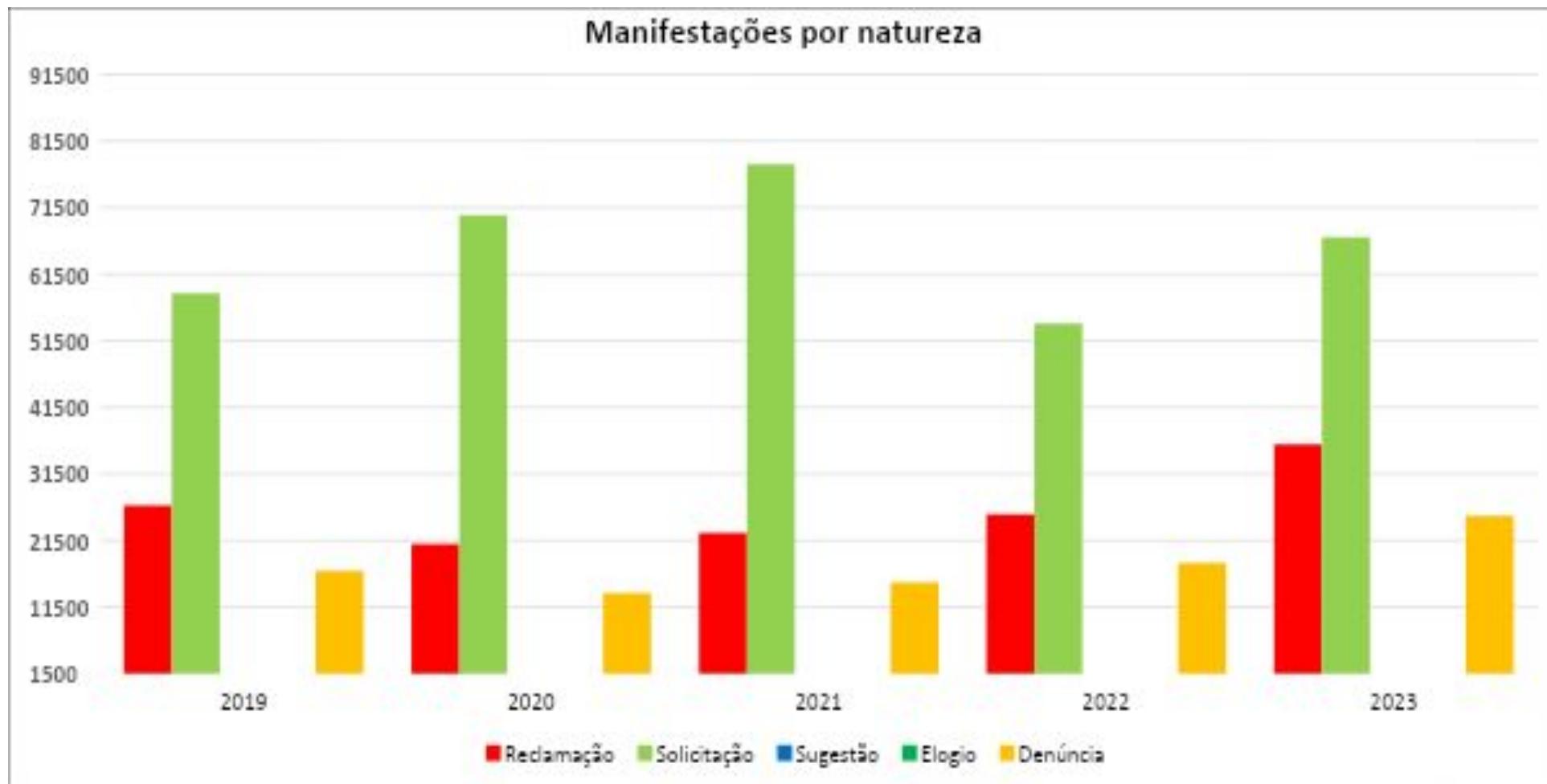
*Sem os PAIs

Top 10 – Ouvidorias com menor tempo de resposta

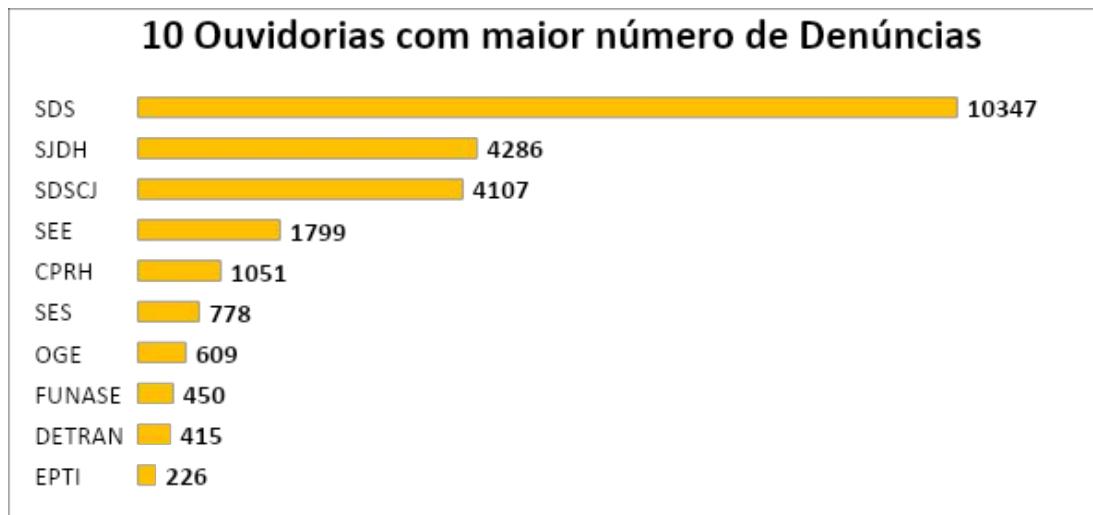
Visão Geral das Manifestações por natureza



Visão Geral das Manifestações por natureza

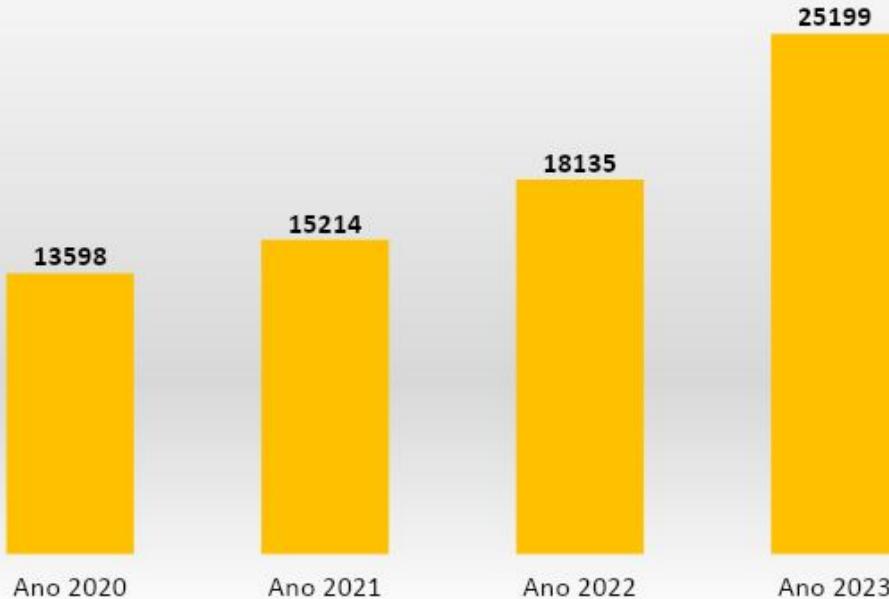


Denúncias



Denúncias

Denúncias 2020-2023

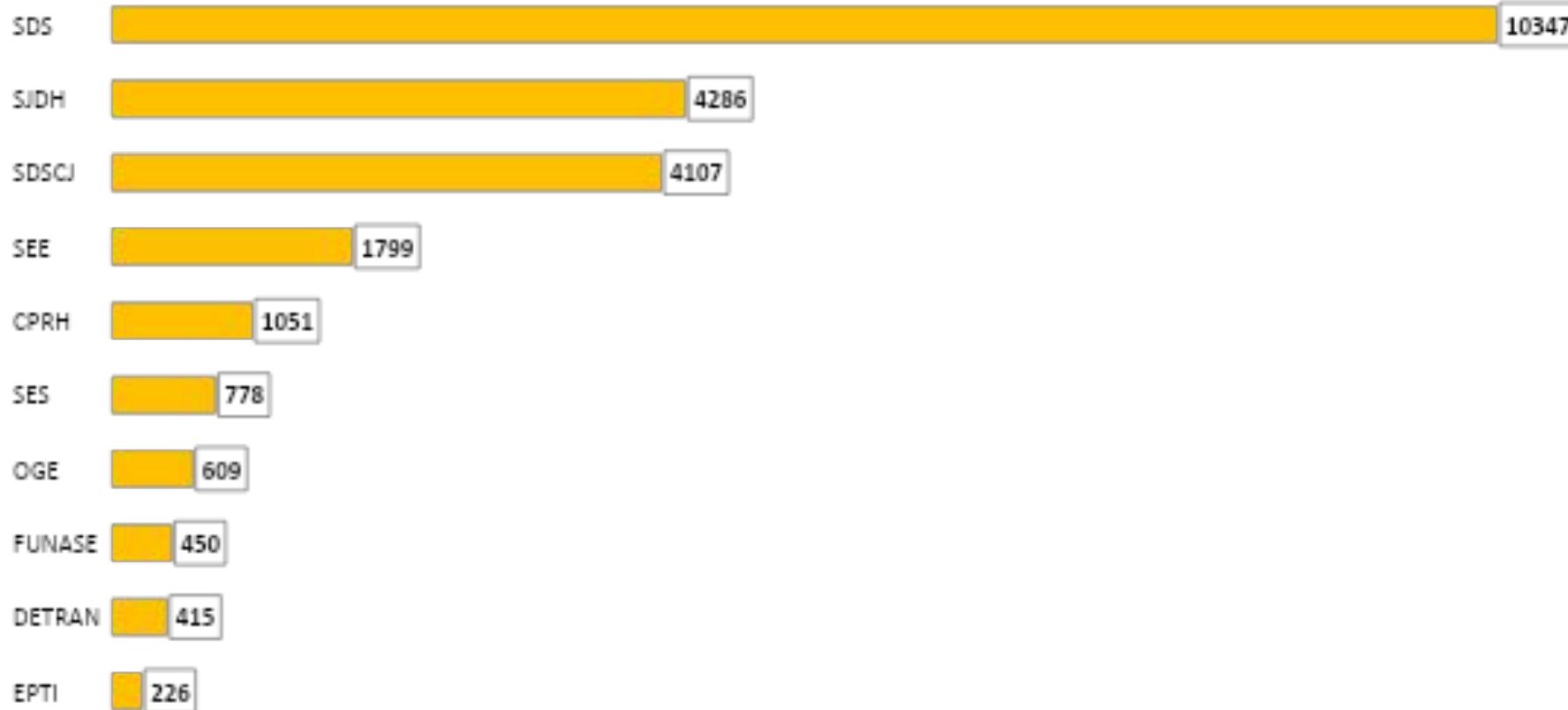


Denúncias mês a mês.2023

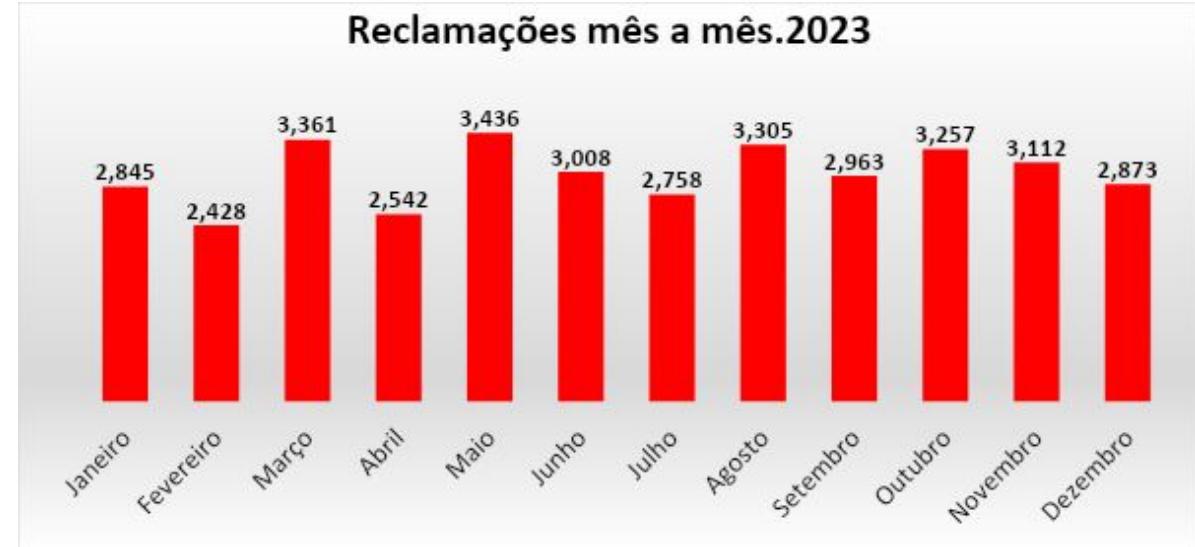
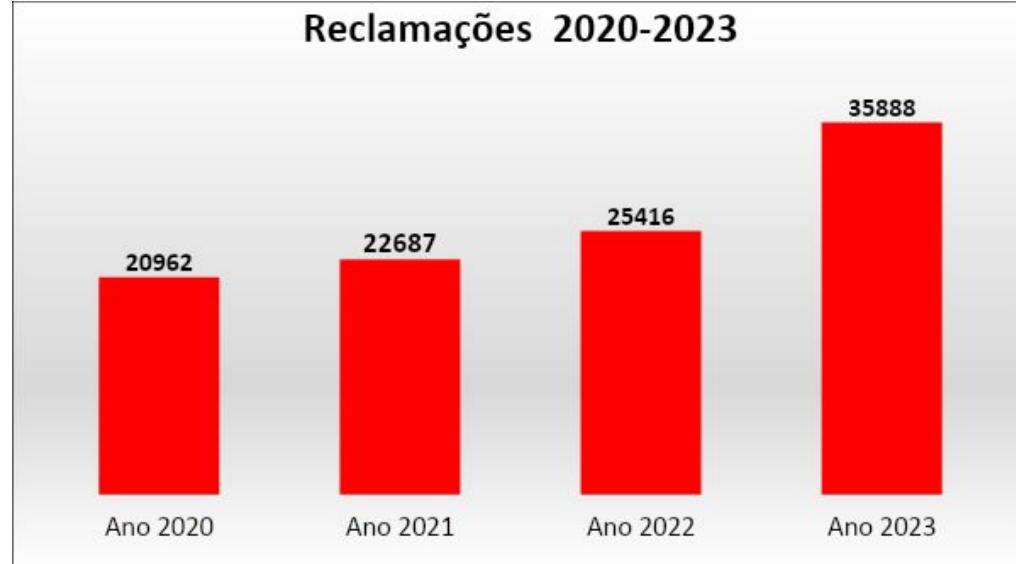


Denúncias

10 Ouvidorias com maior número de Denúncias

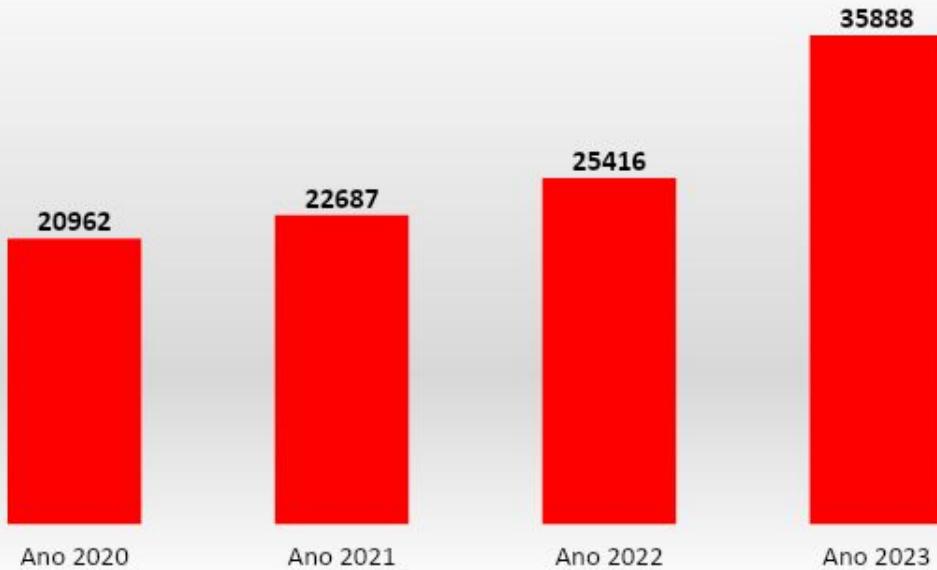


Reclamações



Reclamações

Reclamações 2020-2023



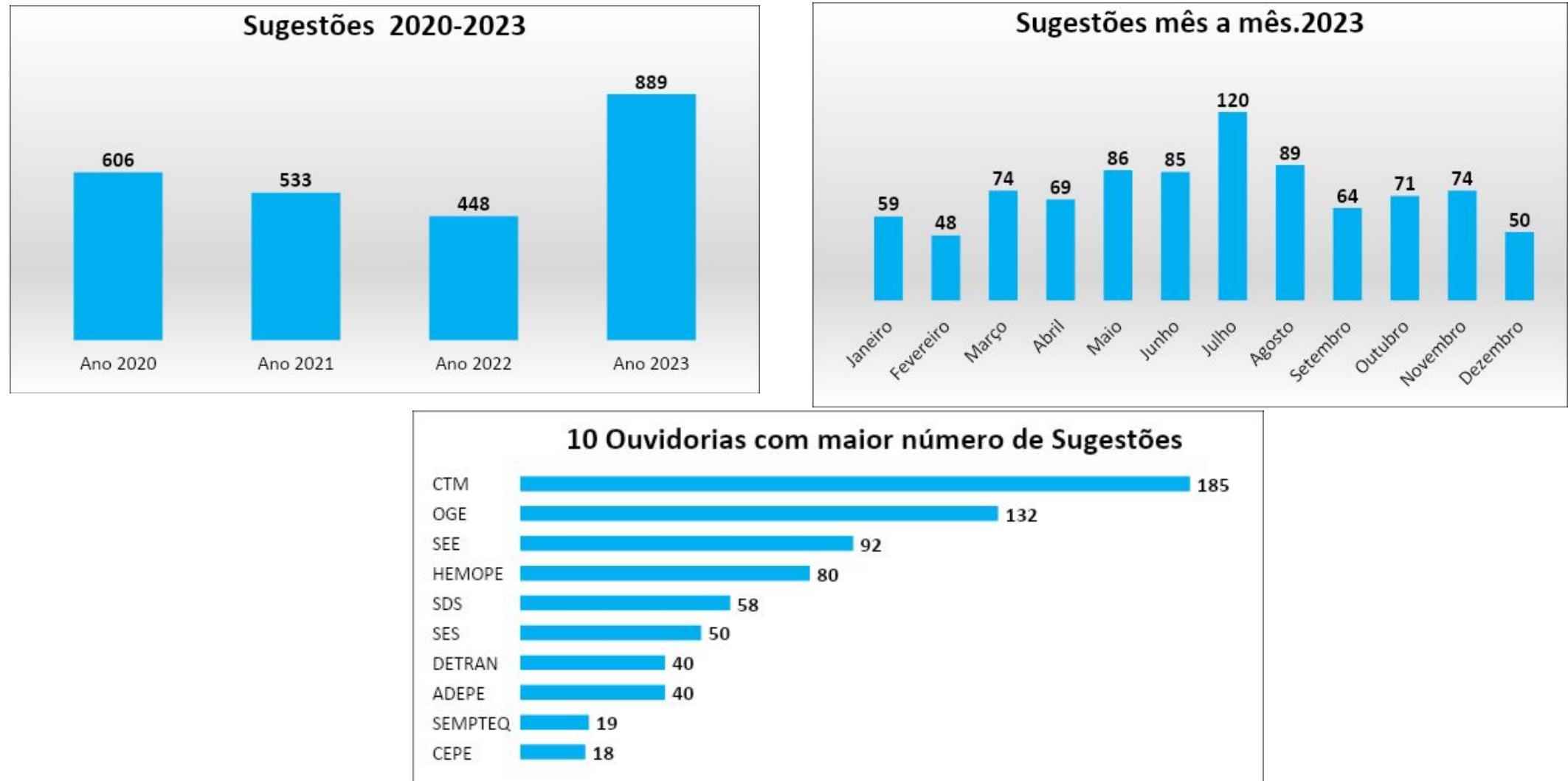
Reclamações mês a mês.2023



Reclamações

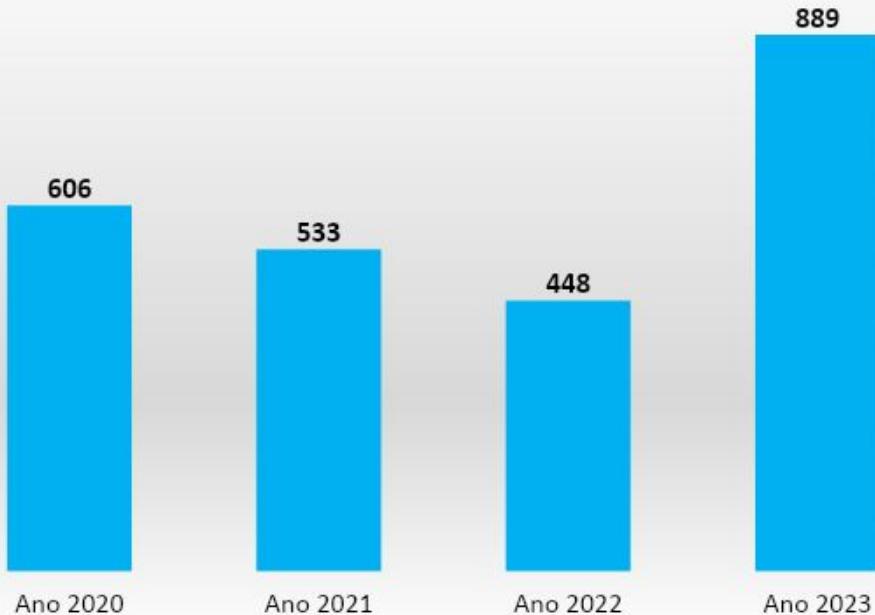


Sugestões

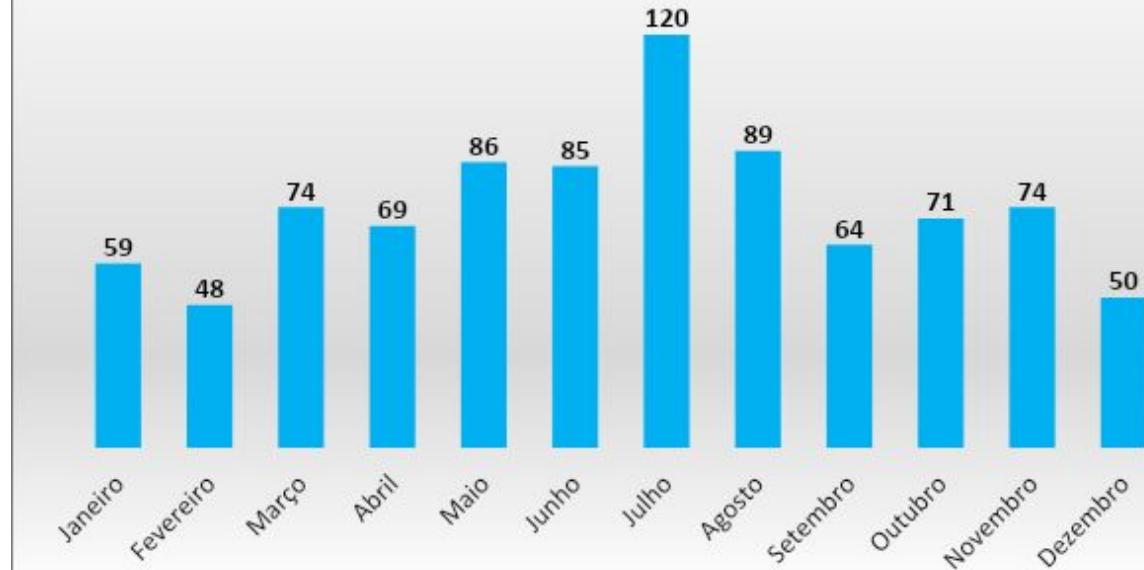


Sugestões

Sugestões 2020-2023



Sugestões mês a mês.2023



Sugestões



Elogios

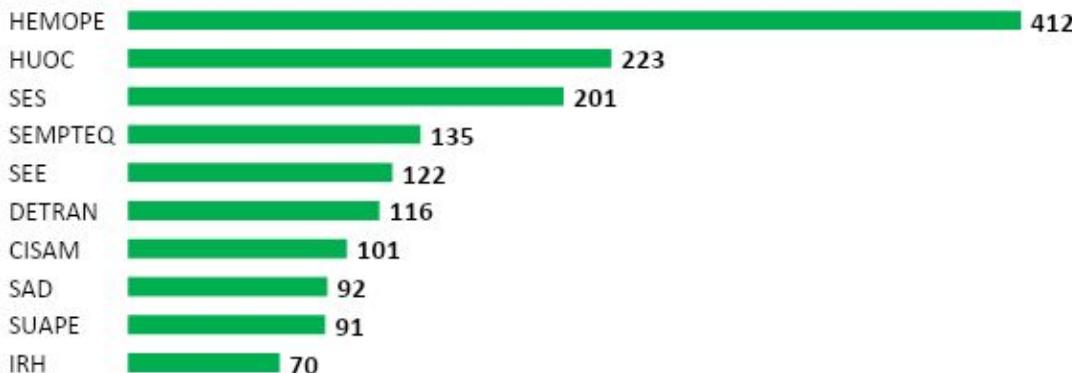
Elogios 2020-2023



Elogios mês a mês.2023

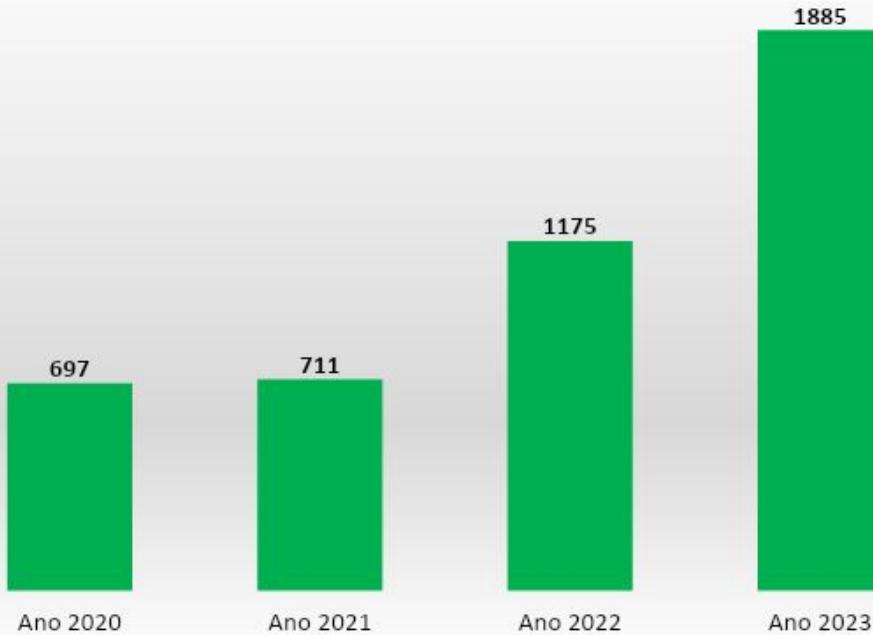


10 Ouvidorias com maior número de Elogios



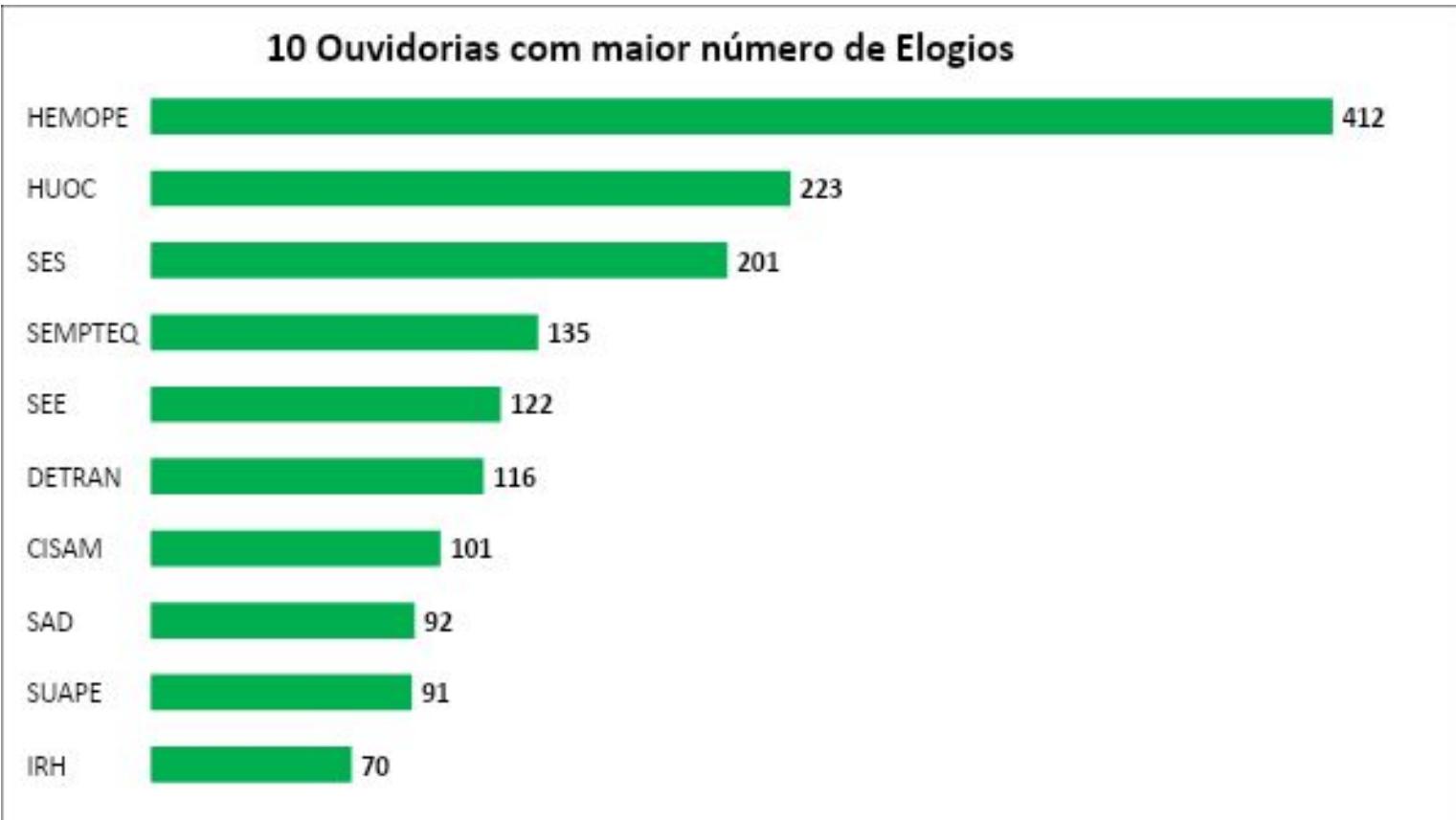
Elogios

Elogios 2020-2023



Elogios mês a mês.2023





Solicitações

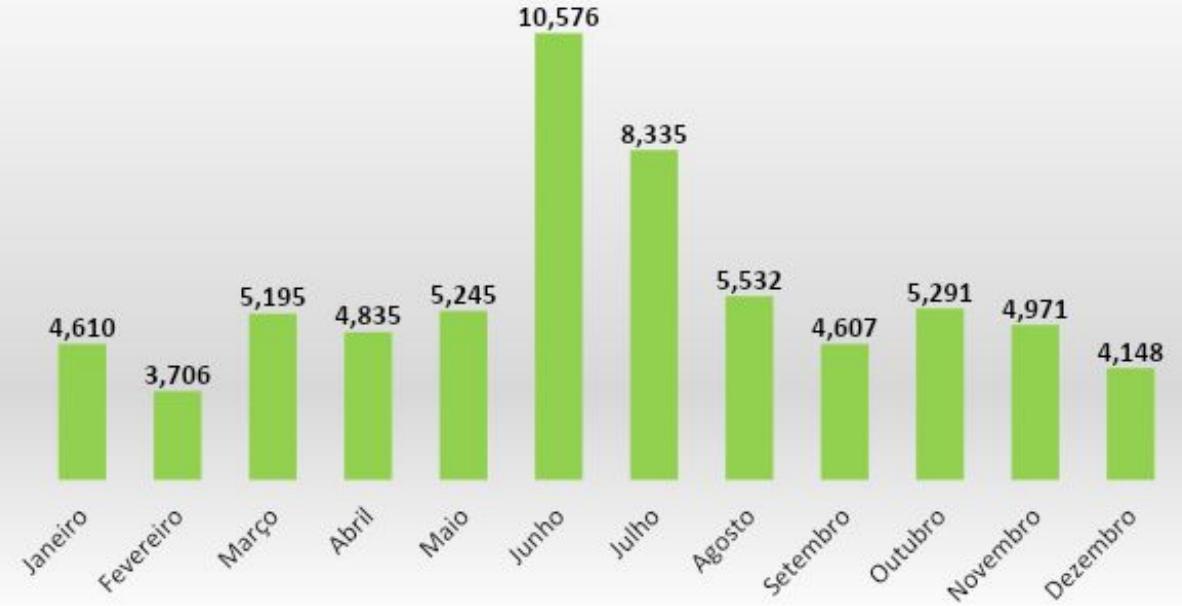


Solicitações

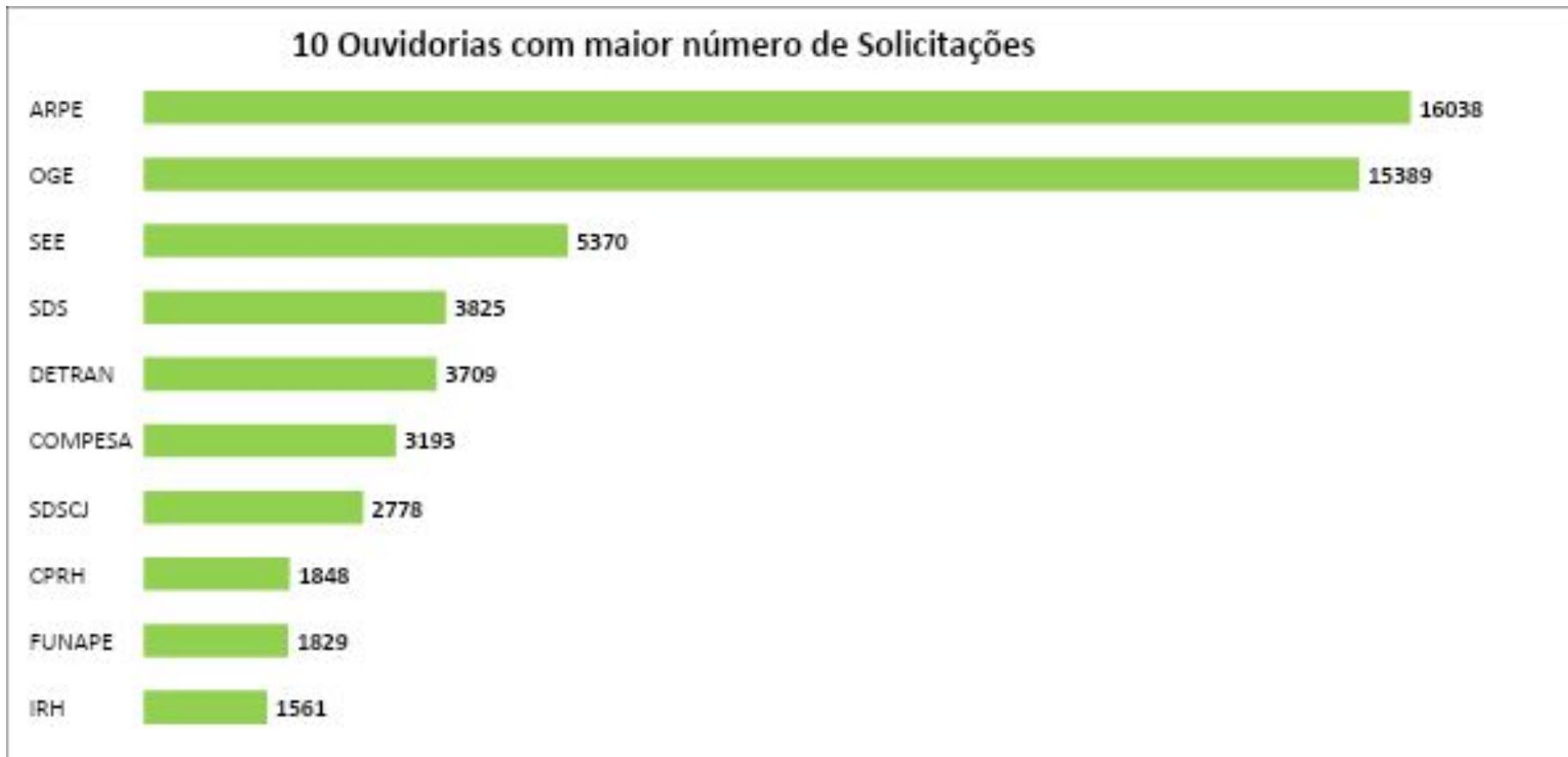
Solicitações 2020-2023



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.
-