

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 2024

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 62 (sessenta e duas) Ouvidorias.



Introdução:

Este Relatório tem como objetivo apresentar uma visão geral das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação recebidos e tratados através do Sistema de Ouvidorias pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual de janeiro a dezembro/2024.

- 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

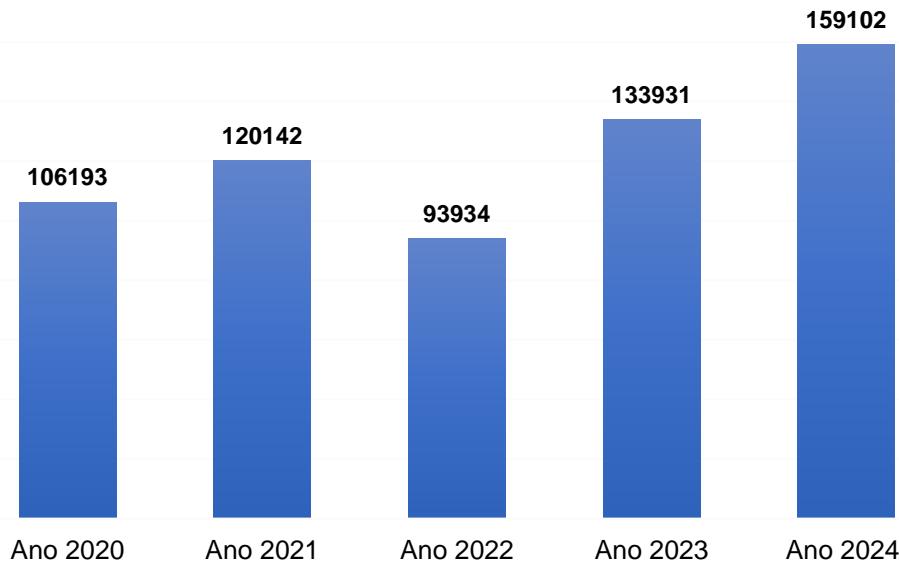
SEFAZ | SEE | SDS | SETUR | SECMULHER |
ARPE | PGE | SEAP | SAS | SCJ | SEPLAG

Ouvidorias Centrais e Ouvidorias Setoriais

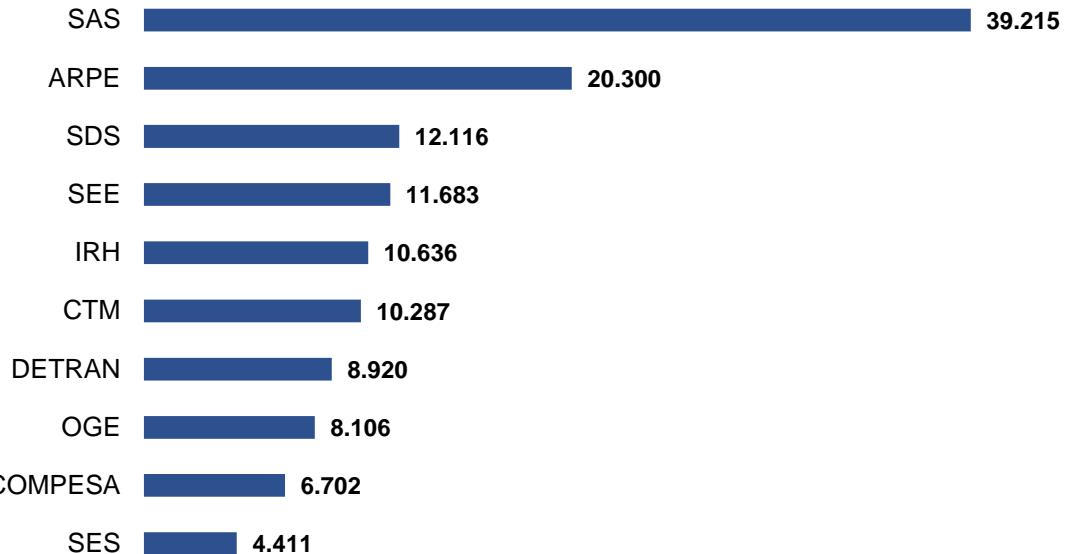
| | |
|--------|--|
| SEMAS | CPRH DEFN |
| SJDH | IPEM |
| SDA | IPA |
| SES | HEMOPE HAM HBL HCP HGV HOF HPJP HR HRA |
| SAD | ATI IASSEPE FUNAPE |
| SEMOBI | DETAN DER CTM EPTI |
| SRHS | APAC COMPESA CONDEPE-FIDEM |
| SEDUH | CEHAB PERPART |
| SEDEPE | JUCEPE AGE |
| SECTI | CEPE |
| SECULT | UPE CISAM PROCAPE HUOC |
| SDEC | FUNDARPE |
| SJDHPV | SUAPE ADEPE COPERGAS PORTOREC FUNASE |

Visão Geral das Manifestações

Total manifestações/Ano

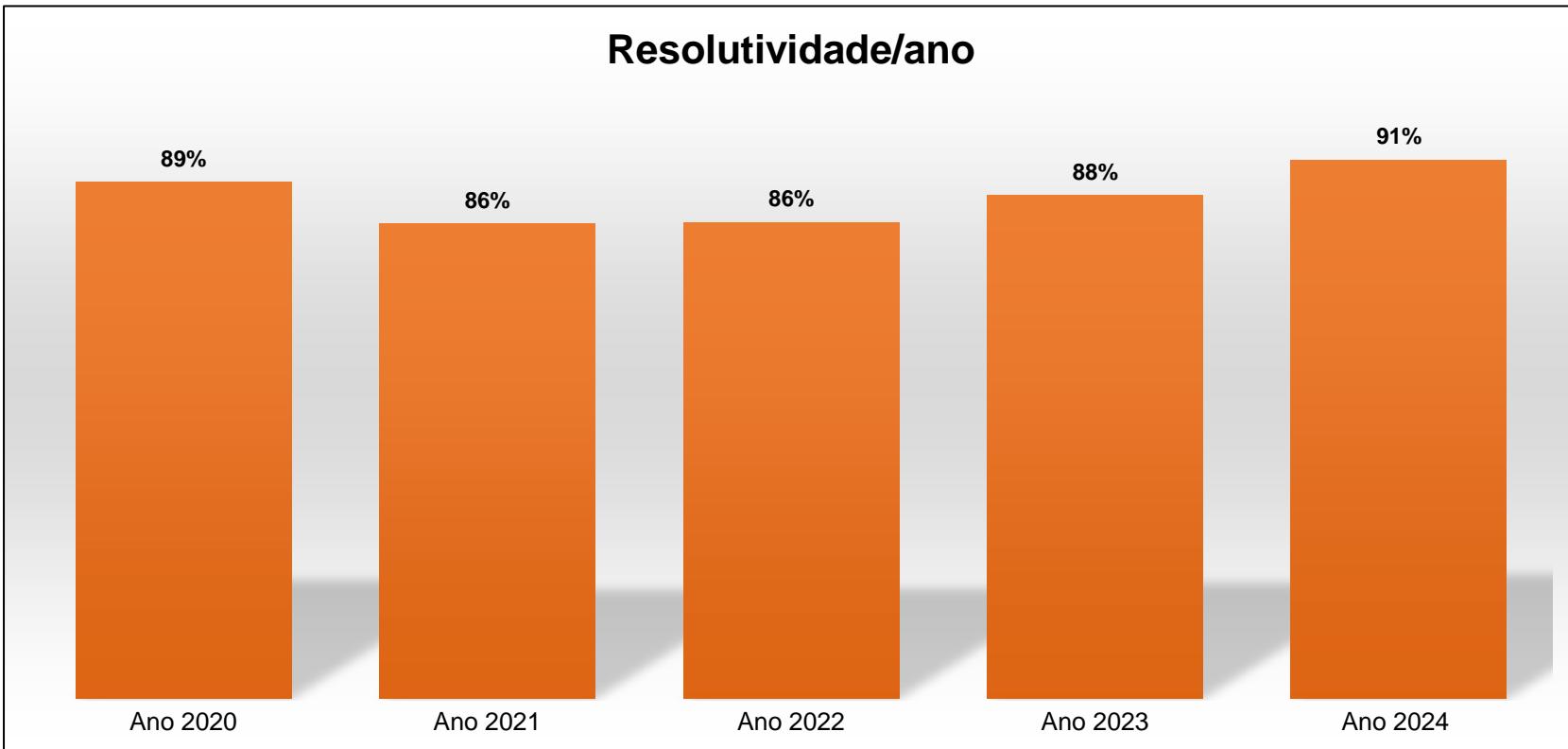


10 Ouvidorias mais demandadas 2024



Quantitativo

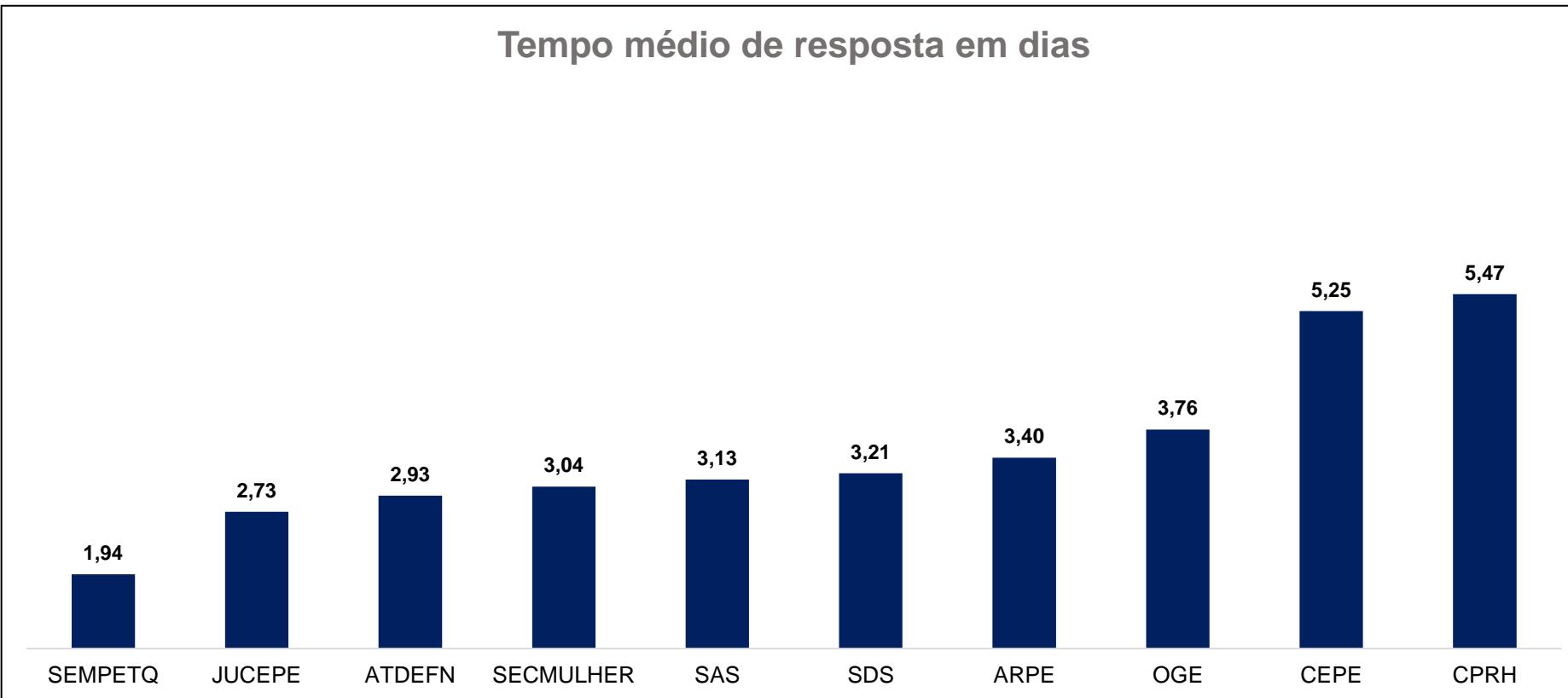
Visão Geral das Manifestações



Resolutividade



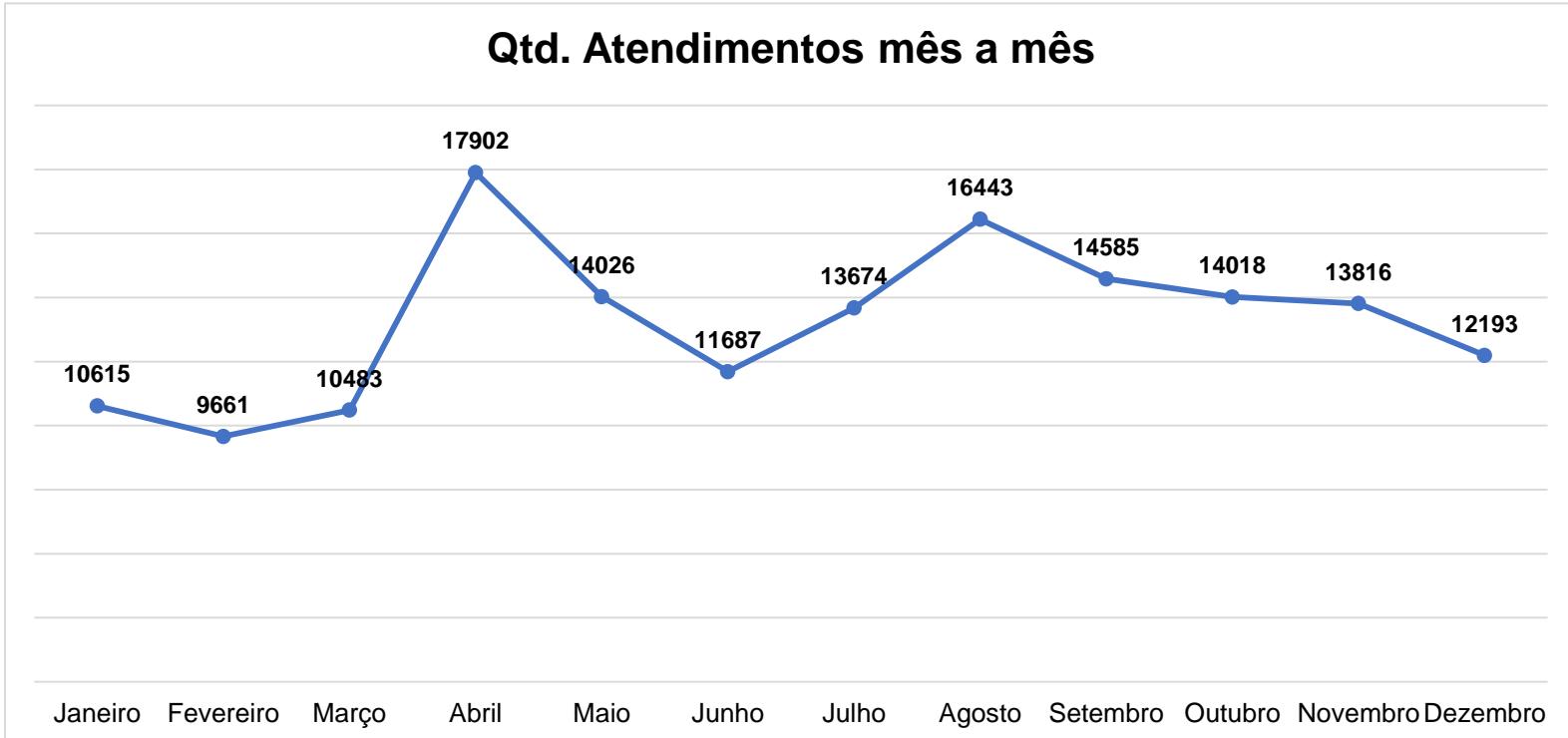
Visão Geral das Manifestações



Top 10 – Ouvidorias com menor tempo de resposta



Visão Geral das Manifestações por mês



Visão Geral das Manifestações por natureza

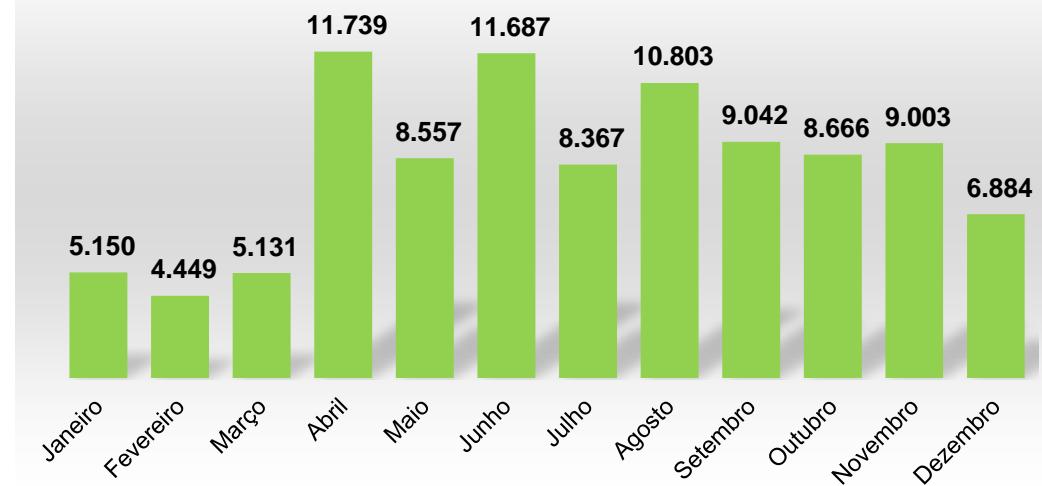


Solicitações

Solicitações 2021-2024

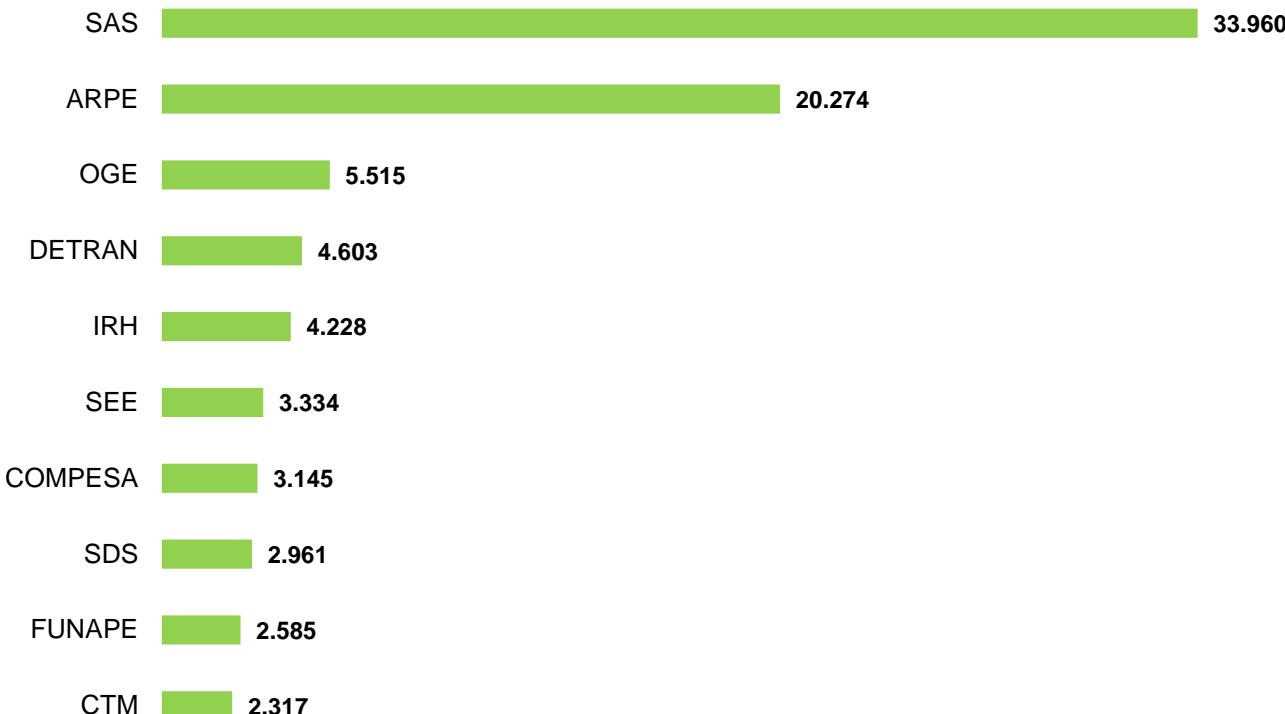


Solicitações mês a mês.2024



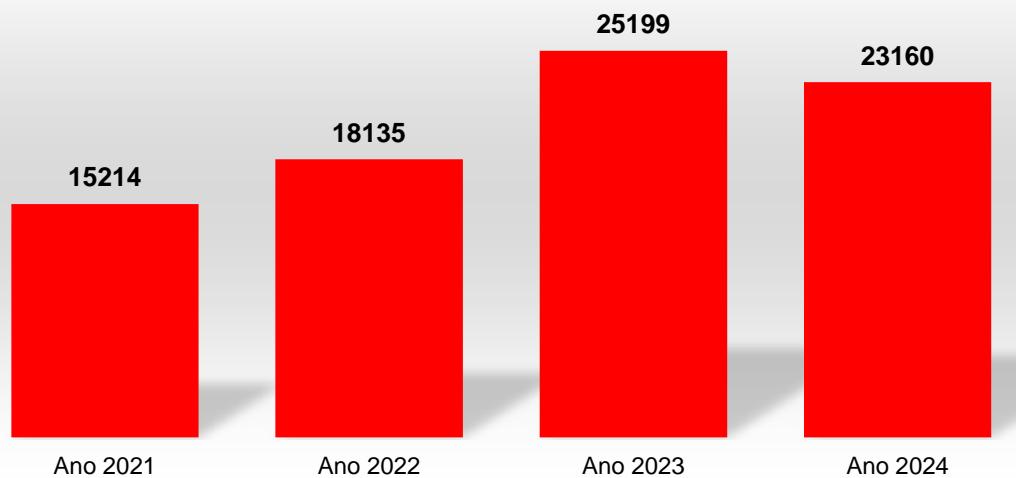
Solicitações

10 Ouvidorias com maior número de Solicitações

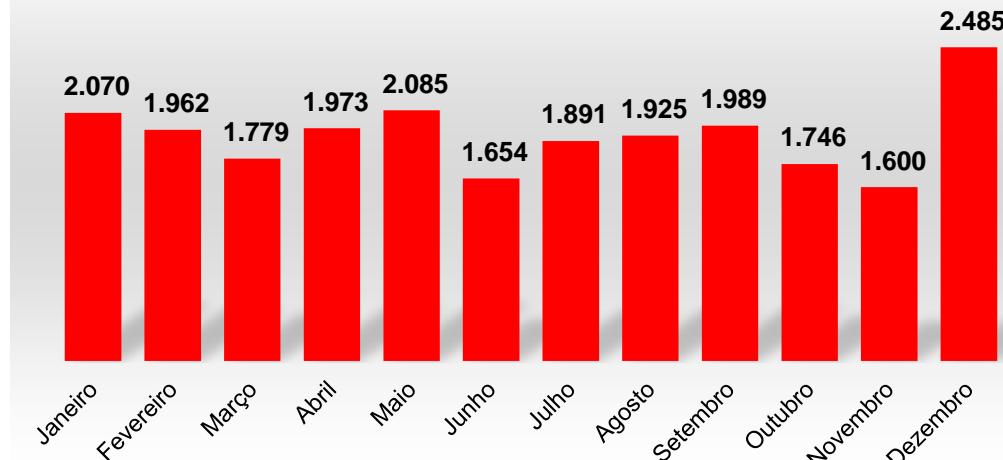


Denúncias

Denúncias 2021-2024

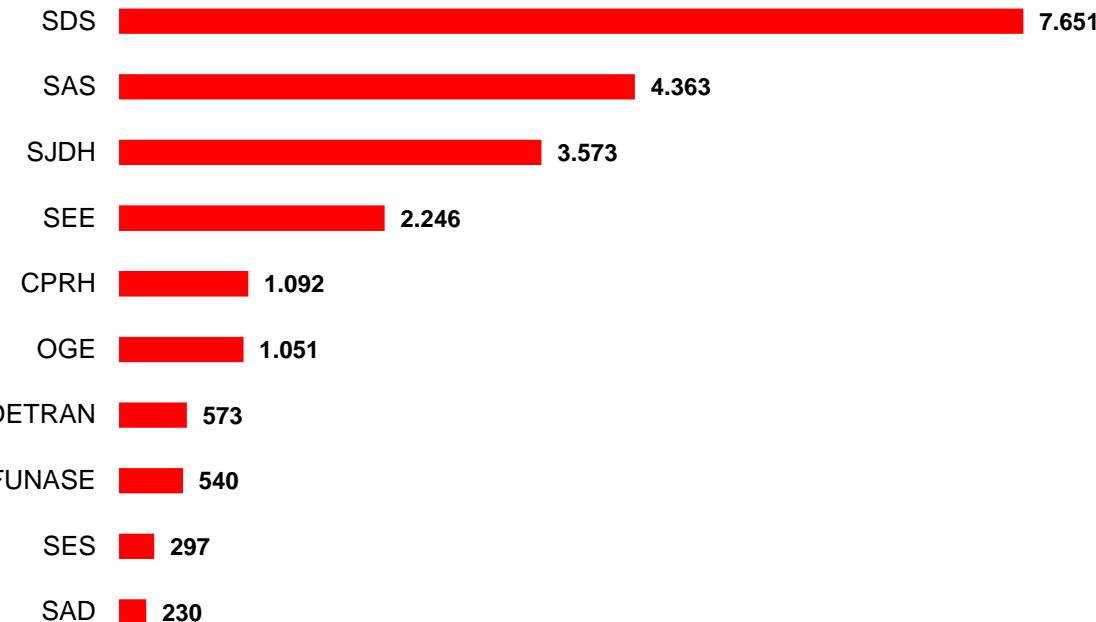


Denúncias mês a mês.2024



Denúncias

10 Ouvidorias com maior número de Denúncias

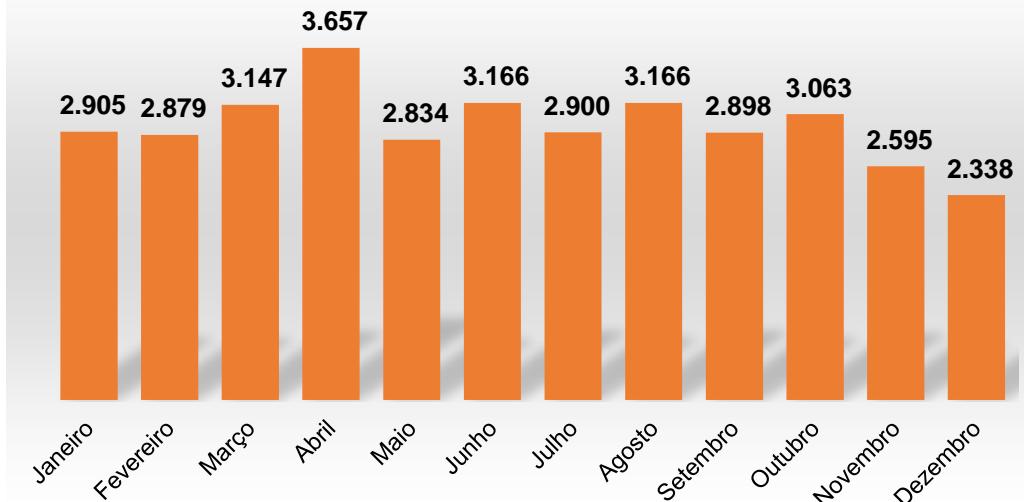


Reclamações

Reclamações 2021-2024

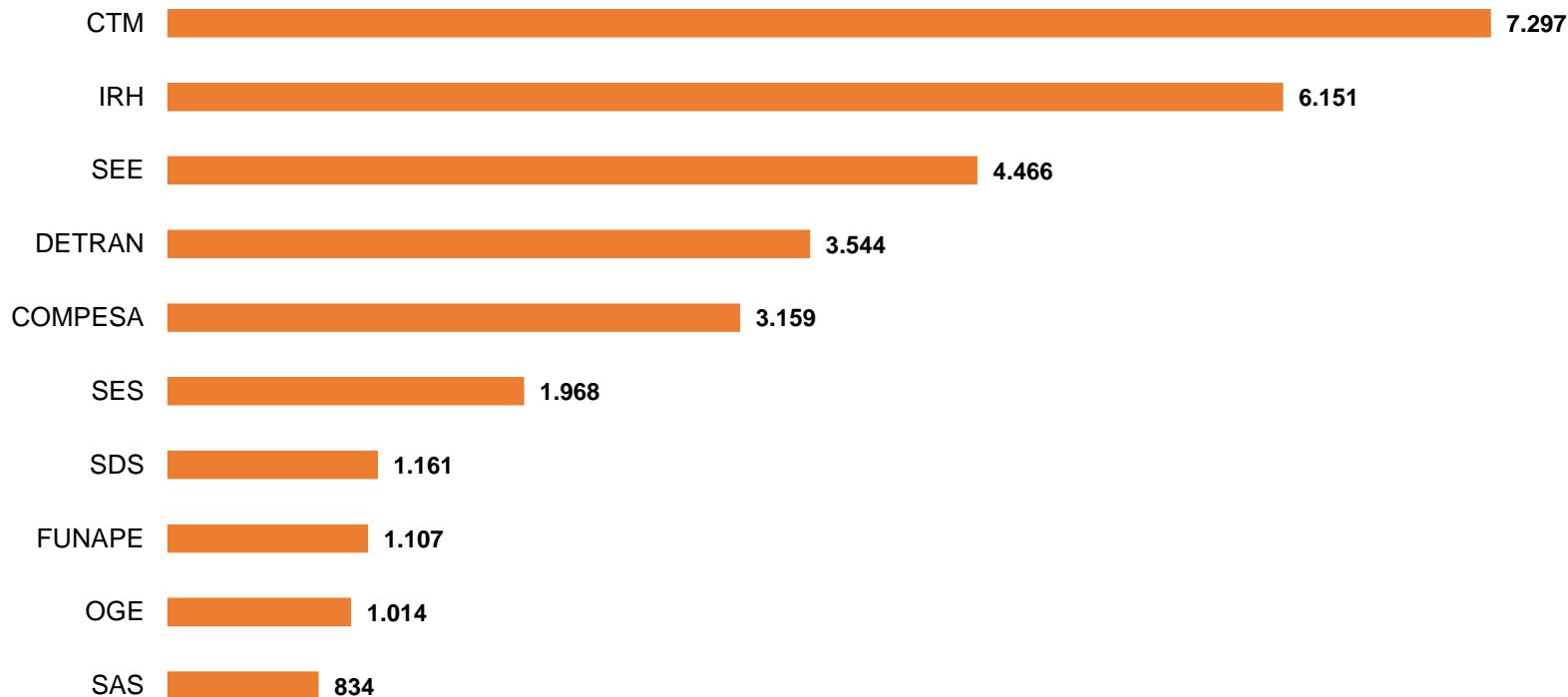


Reclamações mês a mês 2024



Reclamações

10 Ouvidorias com maior número de Reclamações

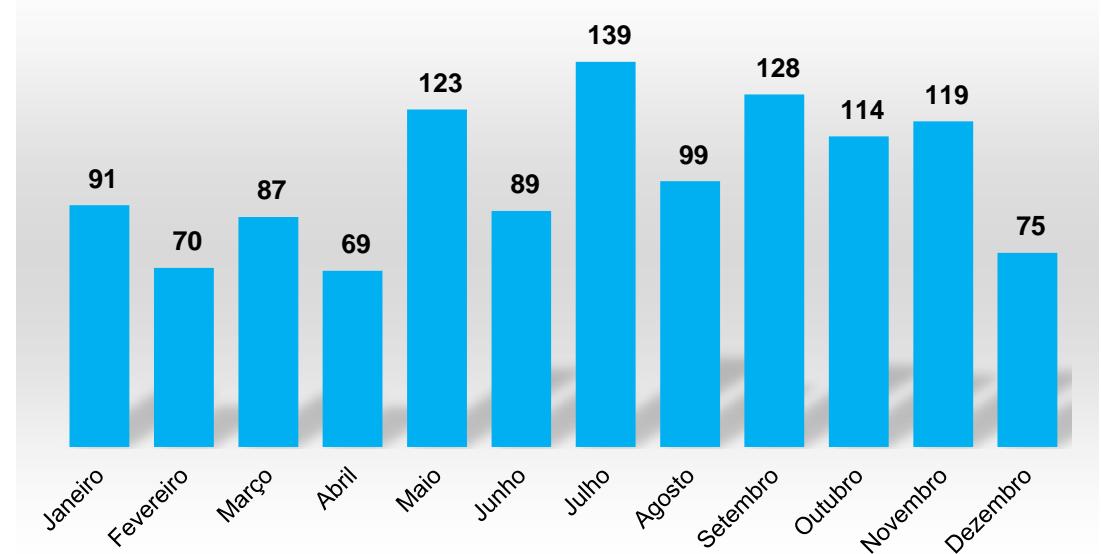


Sugestões

Sugestões 2021-2024

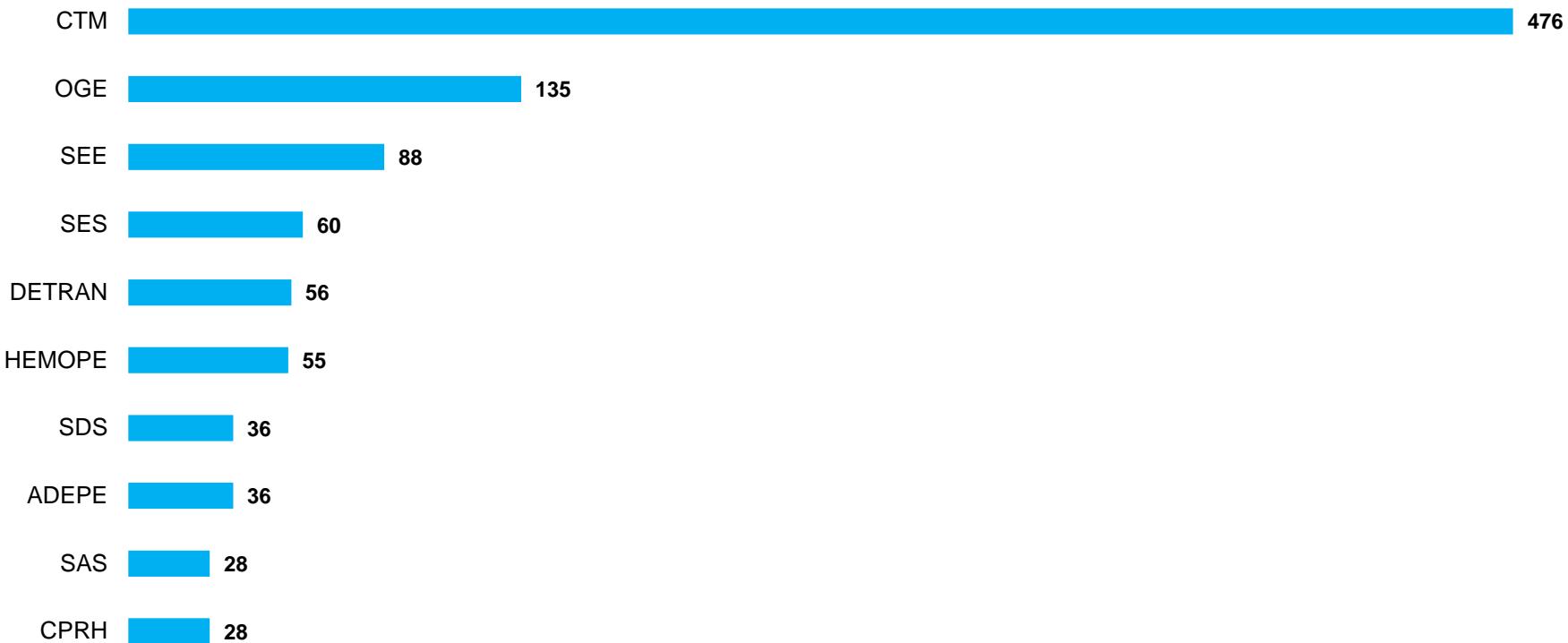


Sugestões mês a mês.2024



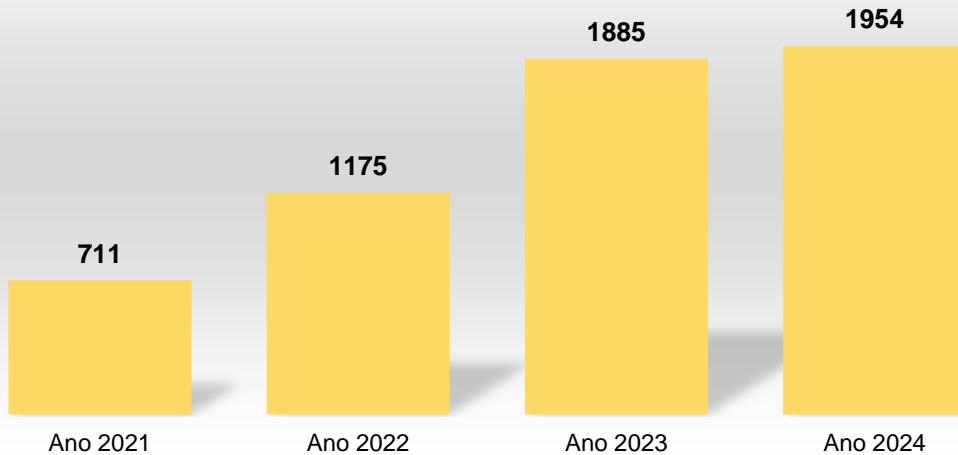
Sugestões

10 Ouvidorias com maior número de Sugestões

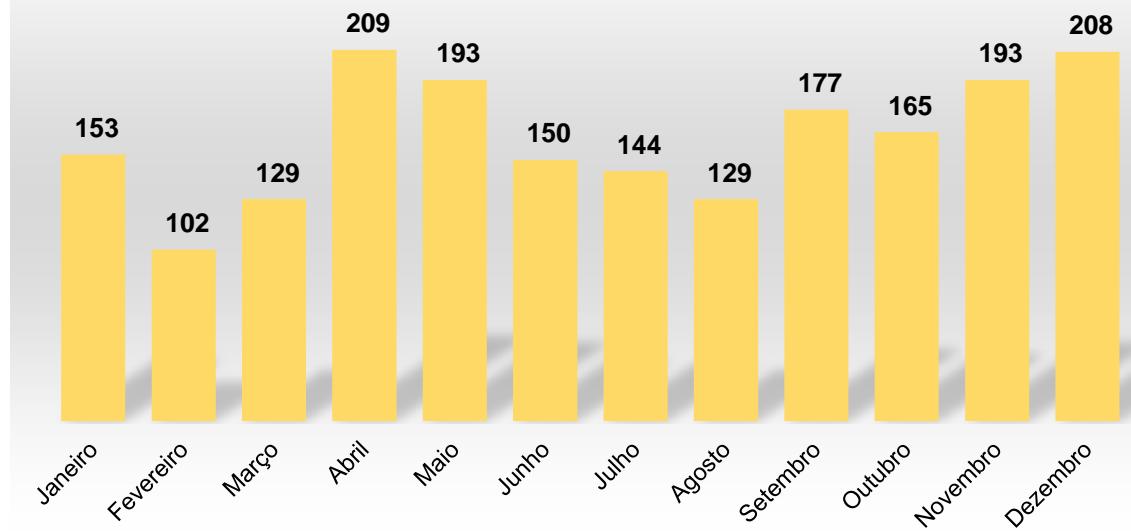


Elogios

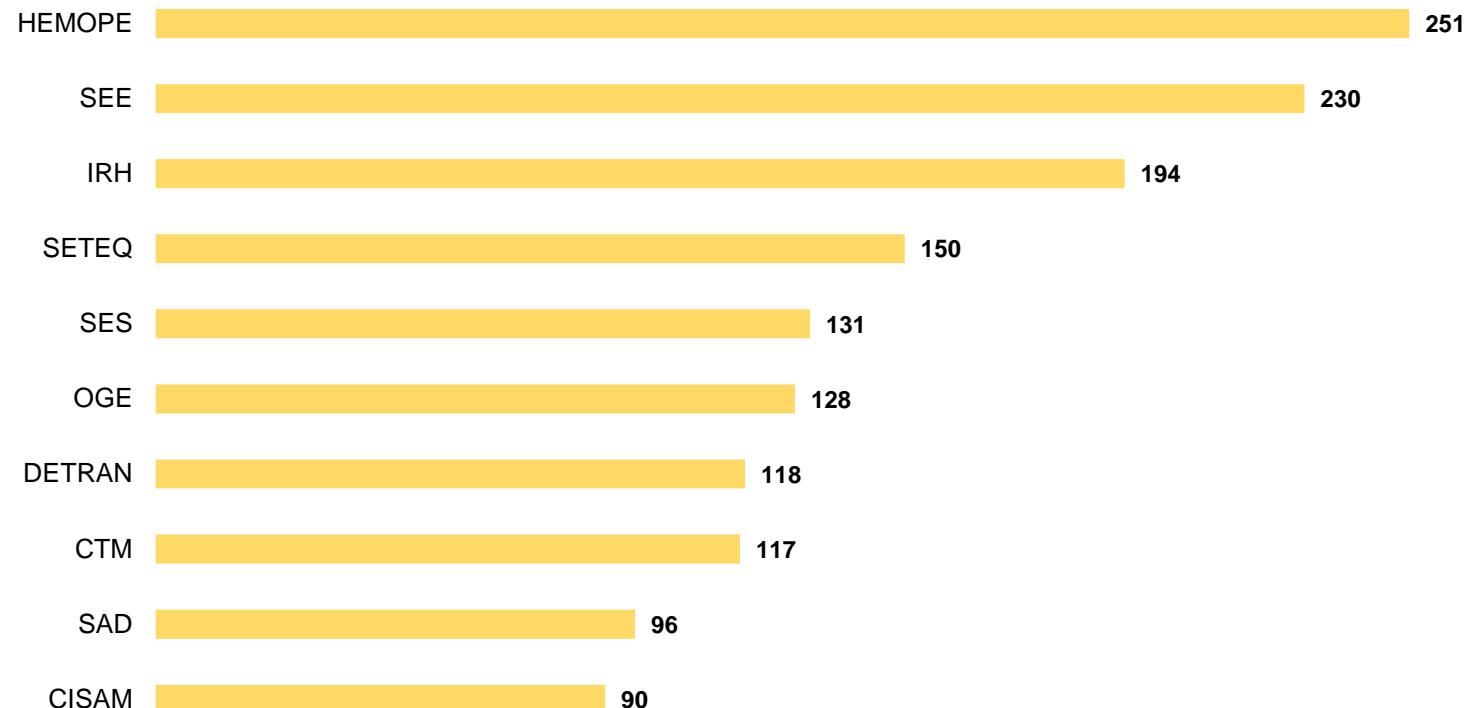
Elogios 2021-2024



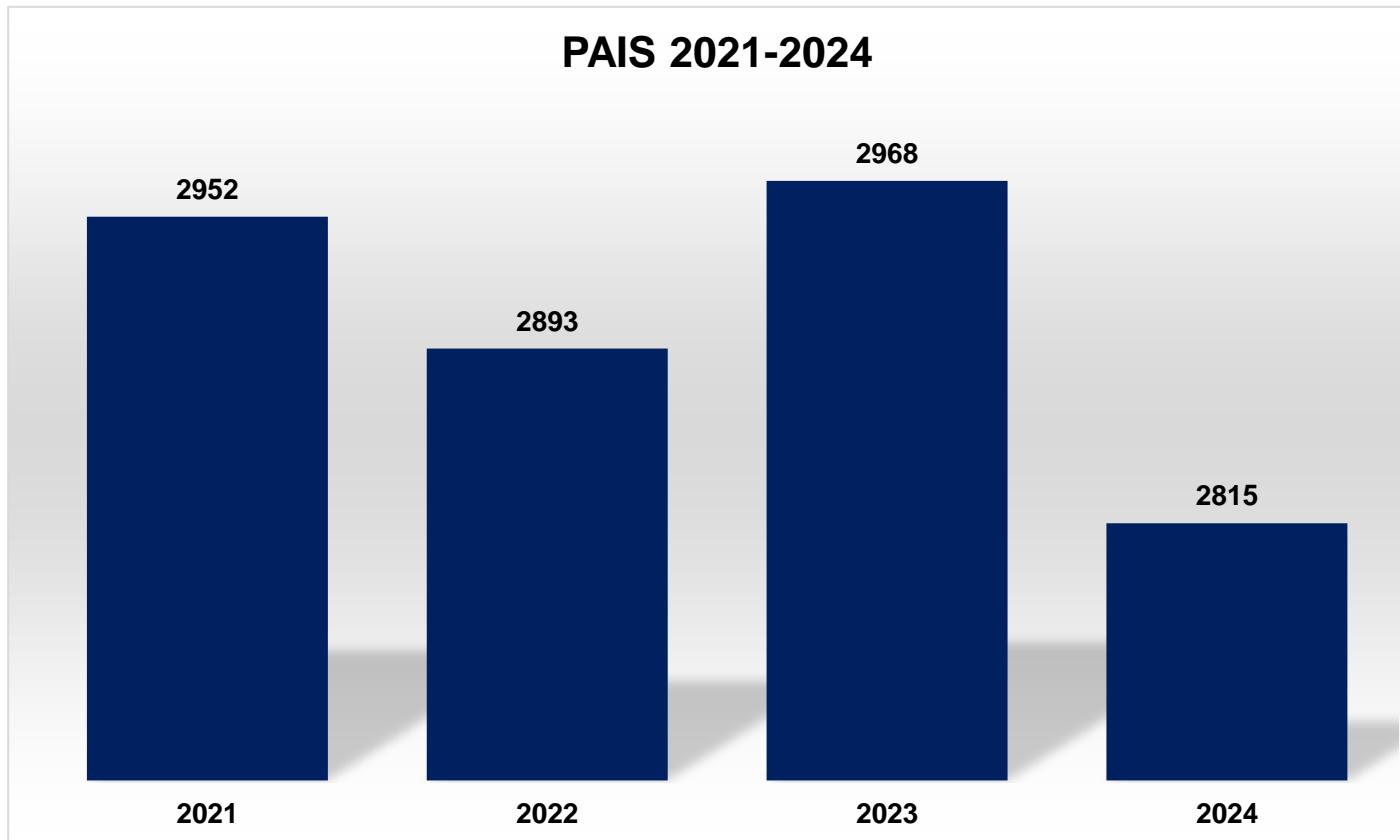
Elogios mês a mês.2024



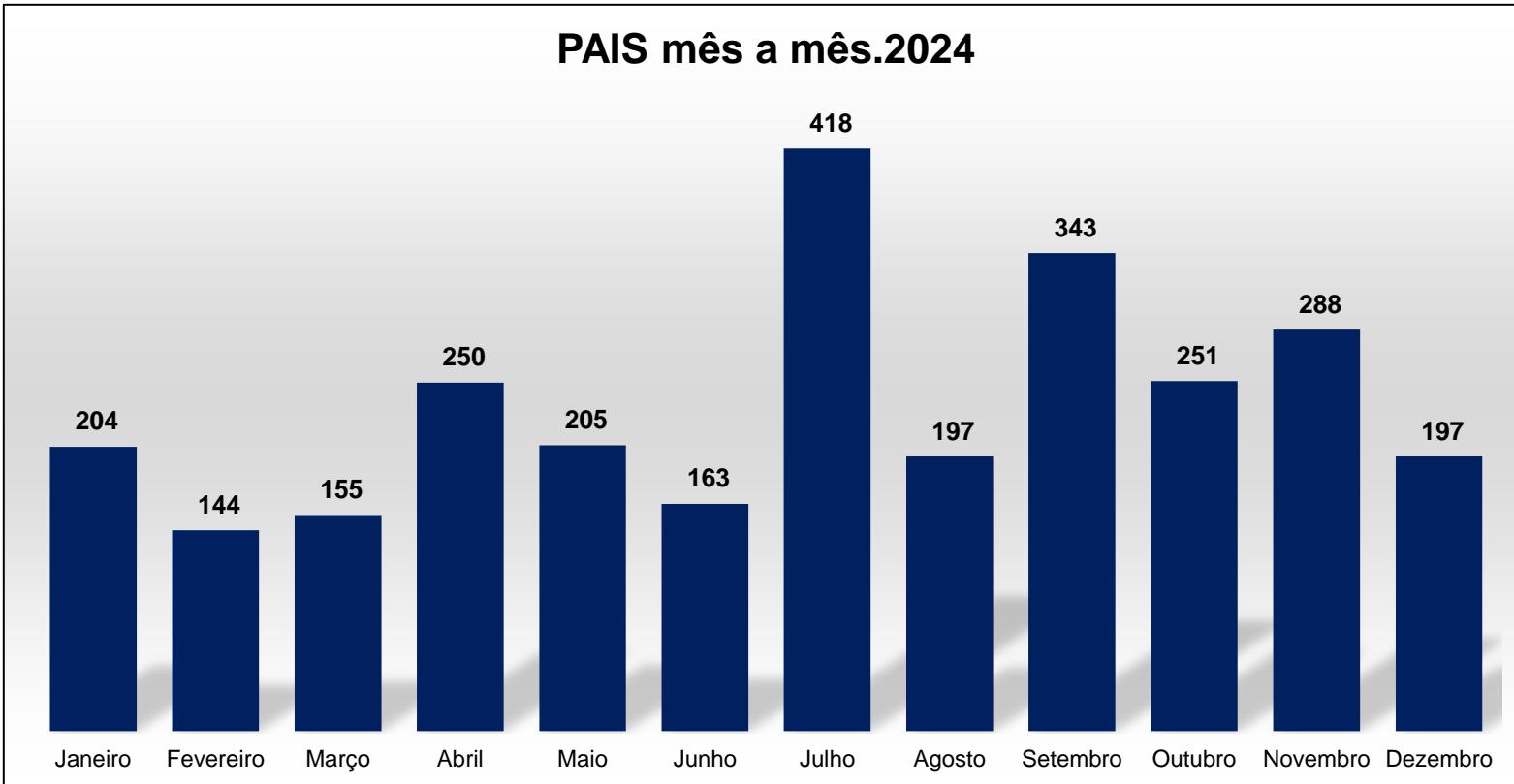
10 Ouvidorias com maior número de Elogios



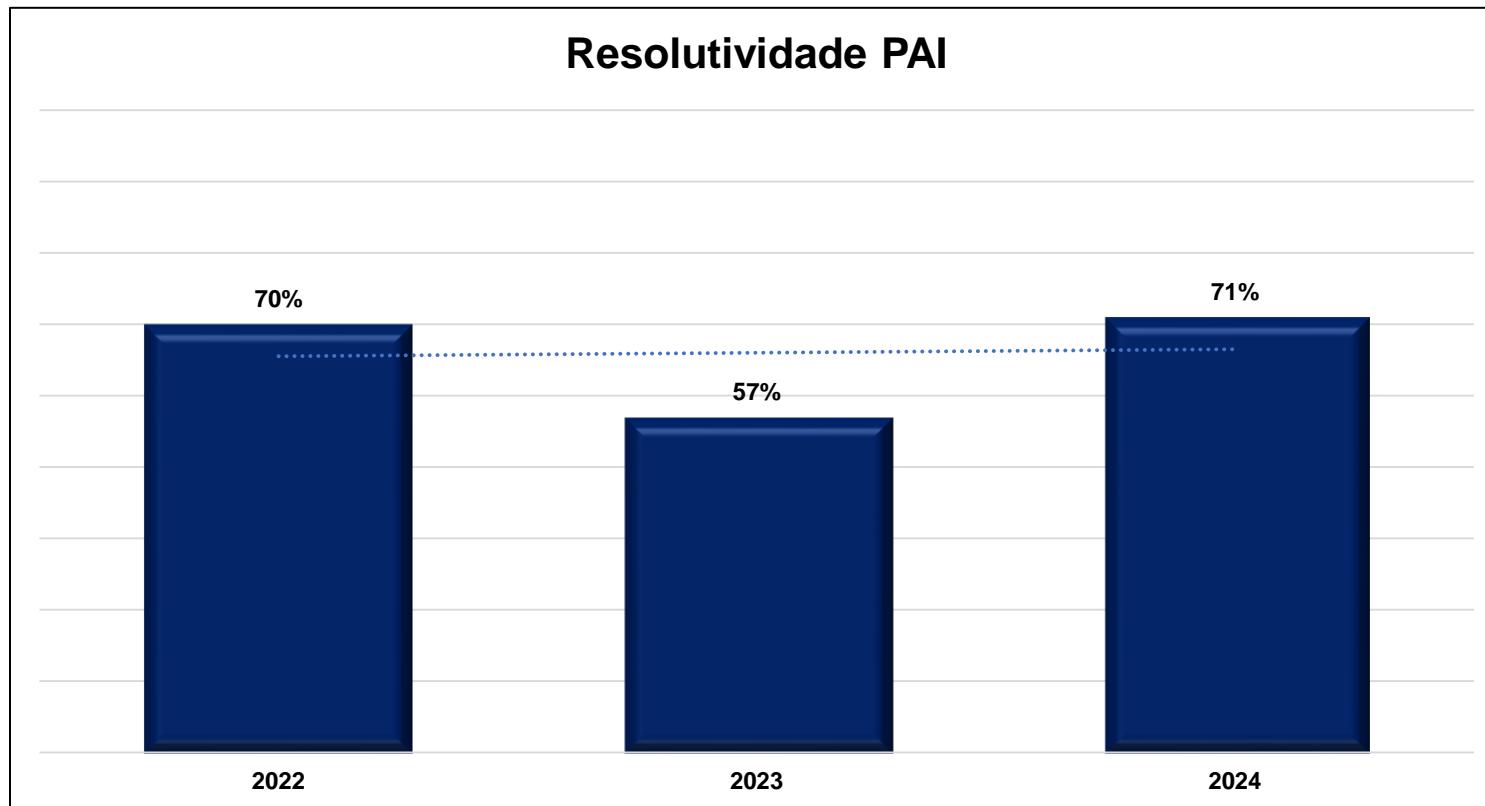
Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – PAI's



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



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



Conclusão:

- Este Relatório apresentou o resultado das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação registrados na Ouvidora-geral do Estado, considerando todo ano de 2024.
- Com relação às Manifestações:
 - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 91%;
 - ✓ Média mensal das manifestações: 13.359.
 - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação;
 - ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve aumento de 15,8% no número de manifestações;
 - ✓ Em relação às denúncias, houve uma diminuição de 9% quando comparado com igual período em 2023.
- Com relação aos Pedidos de Acesso à Informação:
 - ✓ Media mensal de PAIs: 235
 - ✓ Em relação a resolutividade dos Pedidos de Acesso à Informação houve um aumento de 57% em 2023 para 71% em 2024, no mesmo período.
 - ✓ Houve uma diminuição de 5% do quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação em relação ao mesmo período do ano anterior;