

# 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 março 2025

# 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 recebidos e tratados através do Sistema de Ouvidorias pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual até março de 2025.

- 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 | SDS | SETUR | SECMULHER |  
ARPE | PGE | SEAP | SAS | SCJ | SEPLAG

## Ouvidorias Centrais e Ouvidorias Setoriais

SEMAS

SJDH

SDA

SES

SAD

SEMOBI

SRHS

SEDUH

SEDEPE

SECTI

SECULT

SDEC

SJDHPV

CPRH | DEFN

IPEM

IPA

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

ATI | IASSEPE | FUNAPE

DETRAN | DER | CTM | EPTI

APAC | COMPESA | CONDEPE-FIDEM

CEHAB | PERPART

JUCEPE | AGE

CEPE

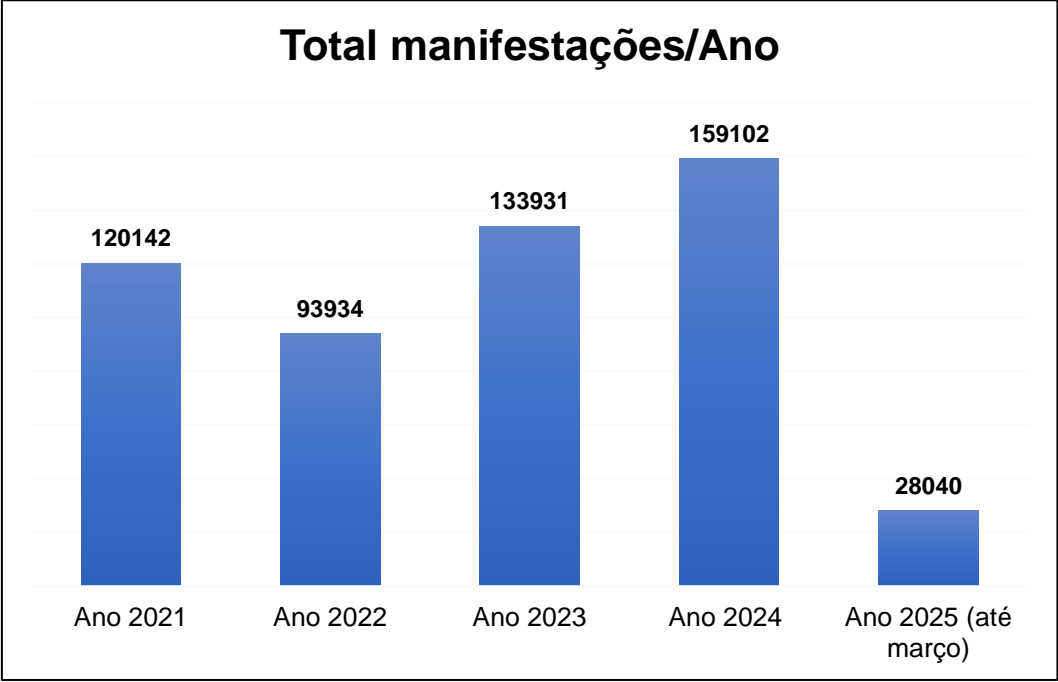
UPE | CISAM | PROCAPE | HUOC

FUNDARPE

SUAPE | ADEPE | COPERGAS | PORTOREC

FUNASE

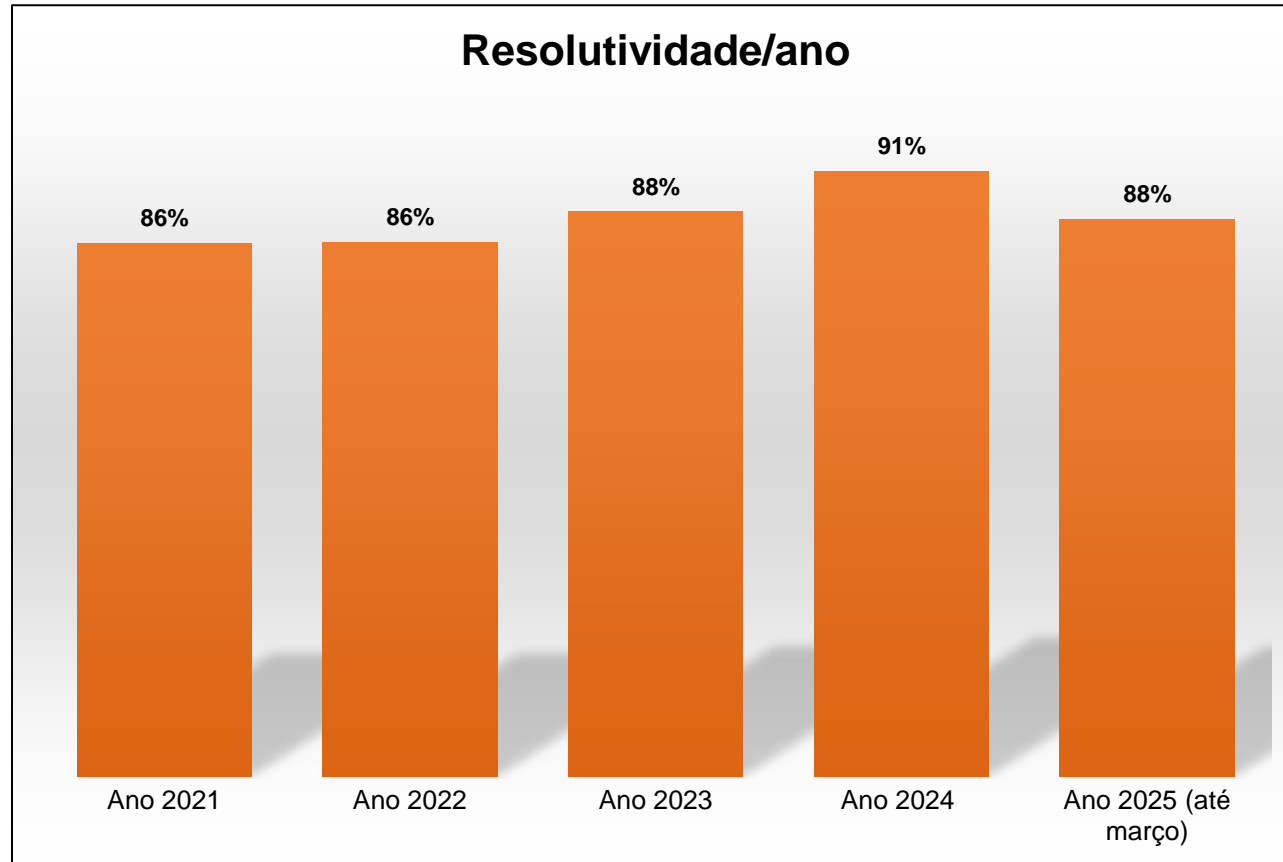
# Visão Geral das Manifestações



## Quantitativo



# Visão Geral das Manifestações

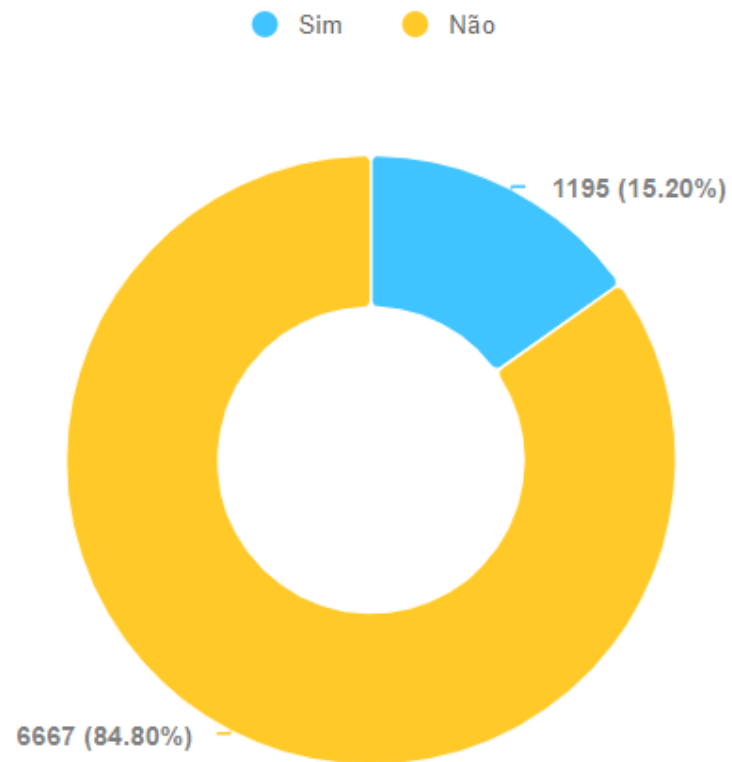


## Resolutividade



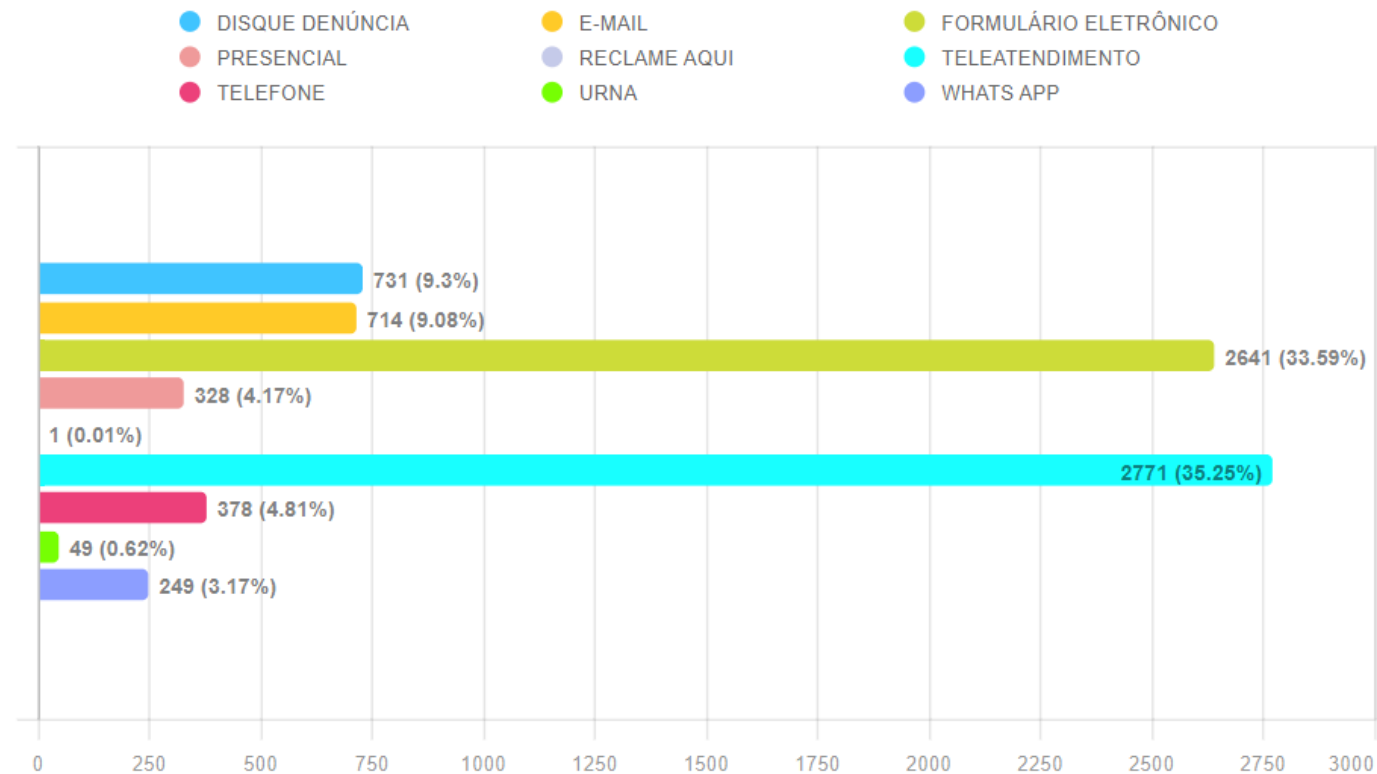
# Identificação dos usuários

Identificação do Usuário



# Origem das manifestações

Origem

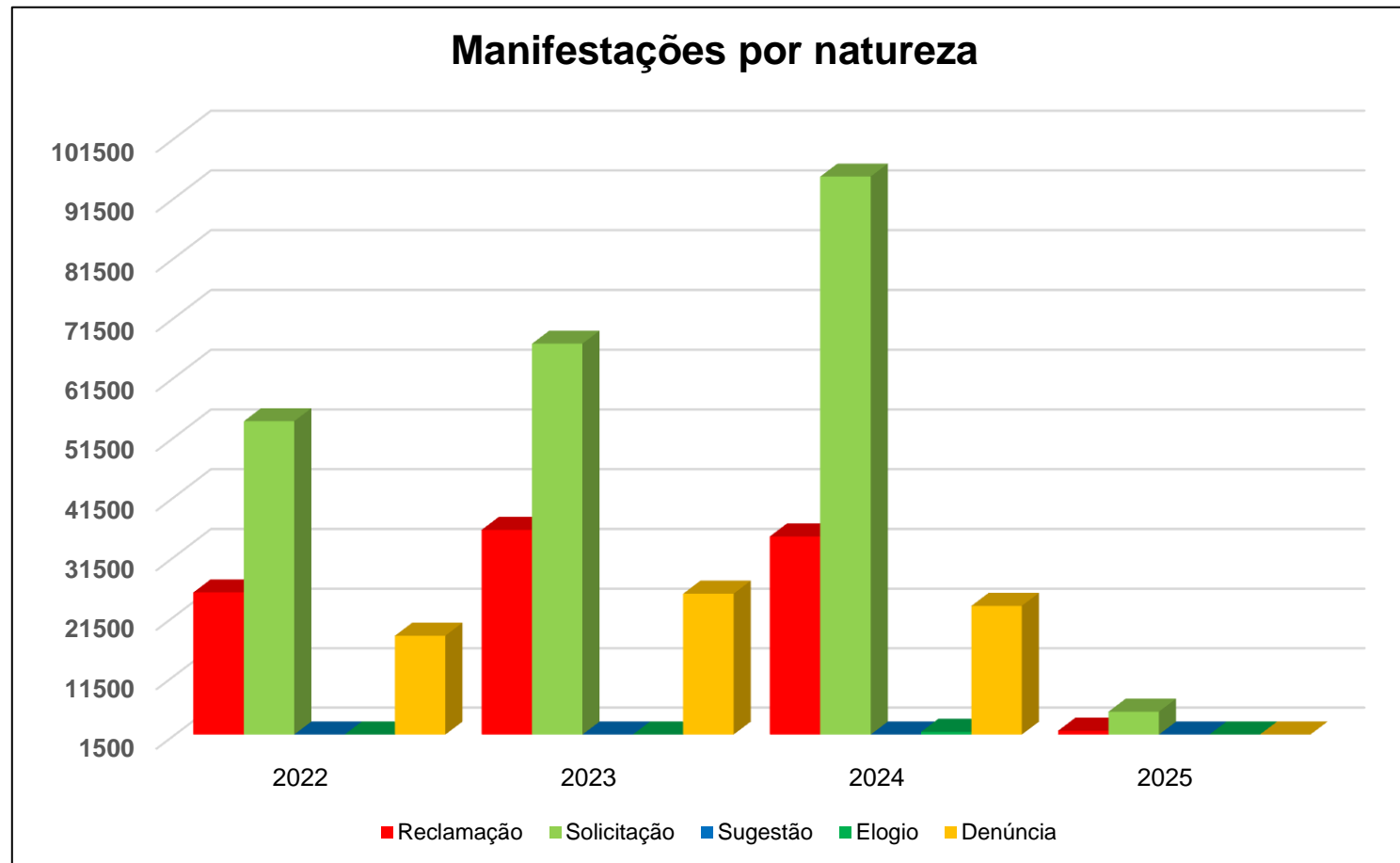


# Visão Geral das Manifestações por mês

Qtd. Atendimentos mês a mês

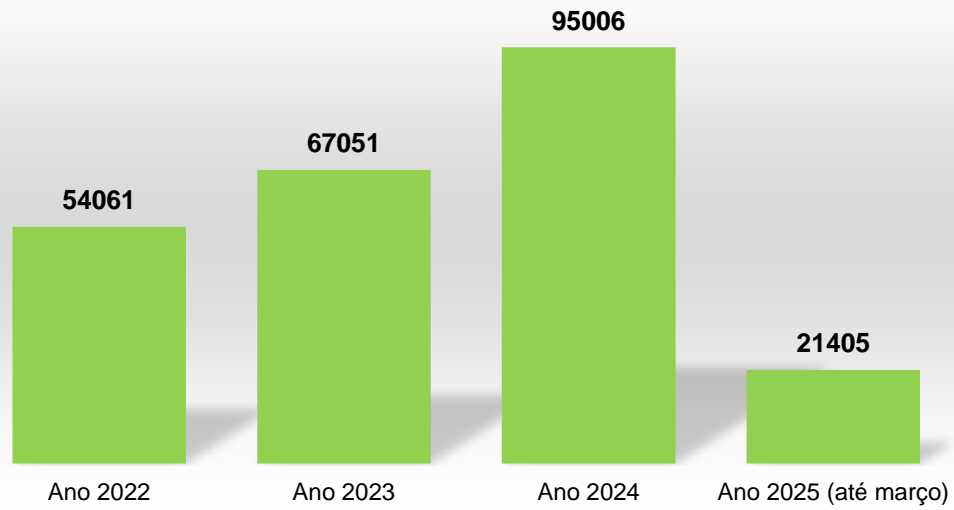


# Visão Geral das Manifestações por natureza

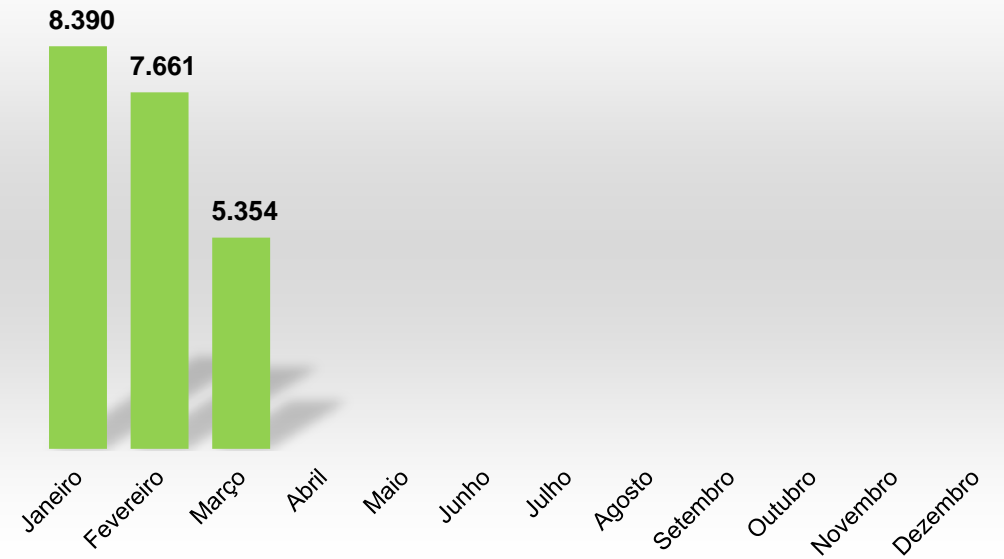


# Solicitações

## Solicitações 2022-2025

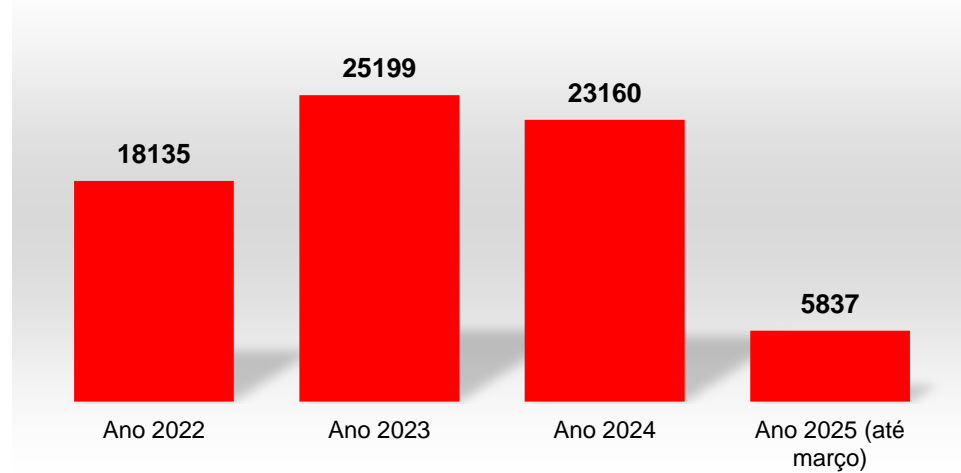


## Solicitações mês a mês 25

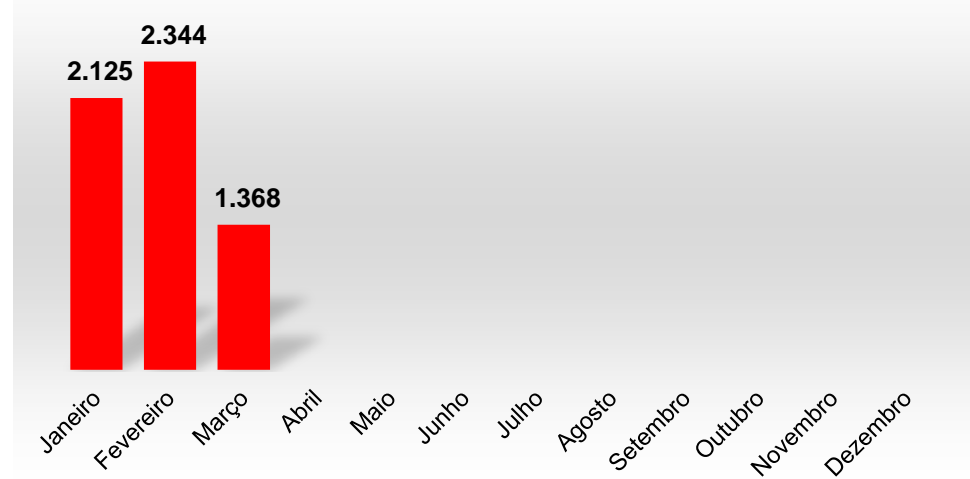


# Denúncias

## Denúncias 2022-2025

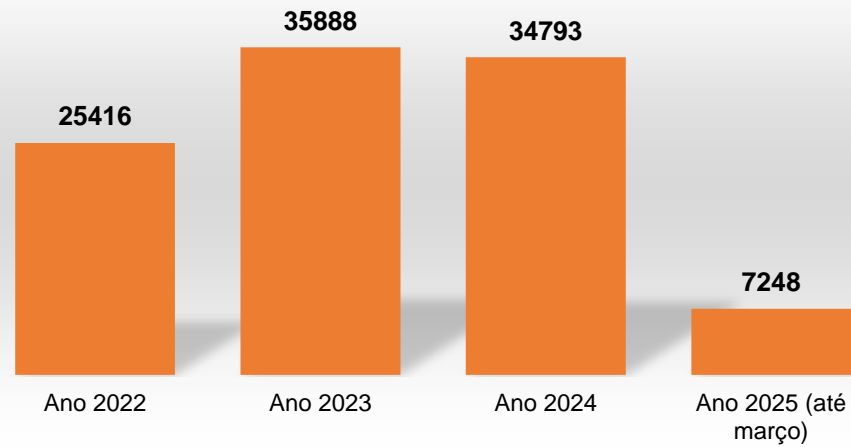


## Denúncias mês a mês 25

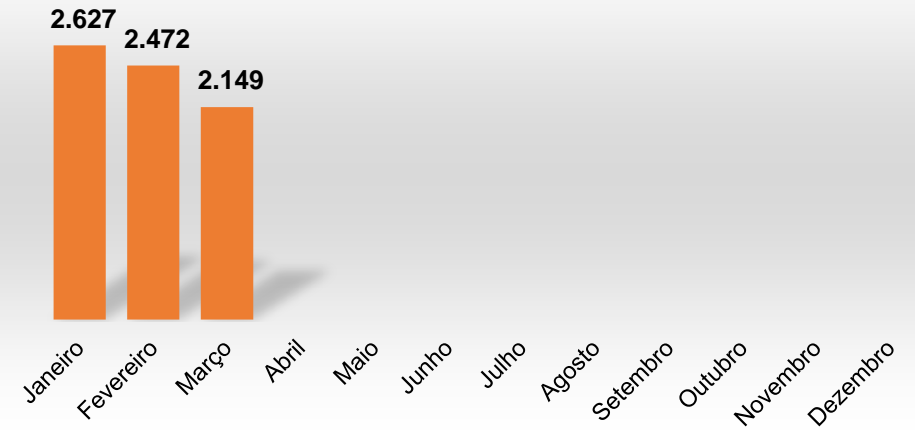


# Reclamações

Reclamações 2022-2025

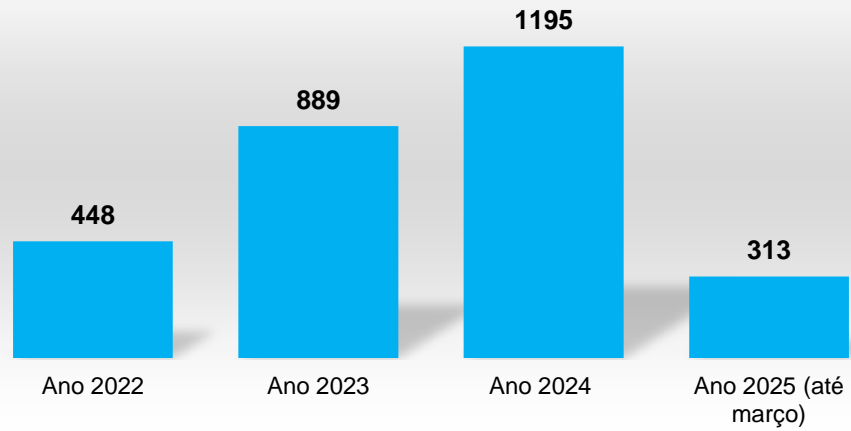


Reclamações mês a mês 2025

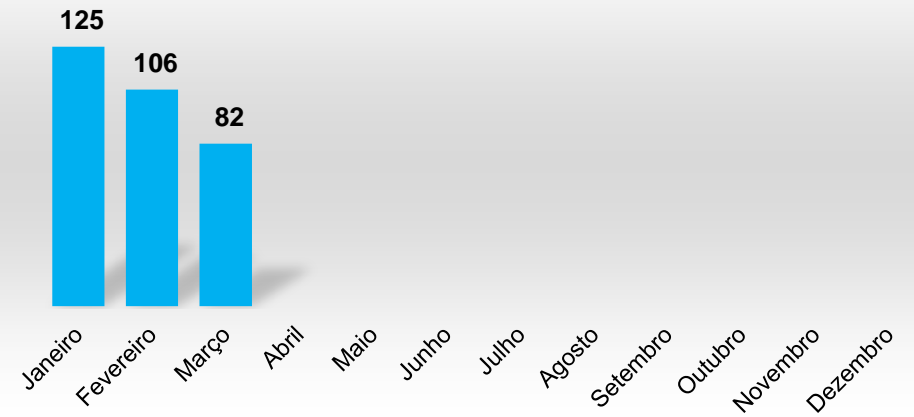


# Sugestões

**Sugestões 2022-2025**

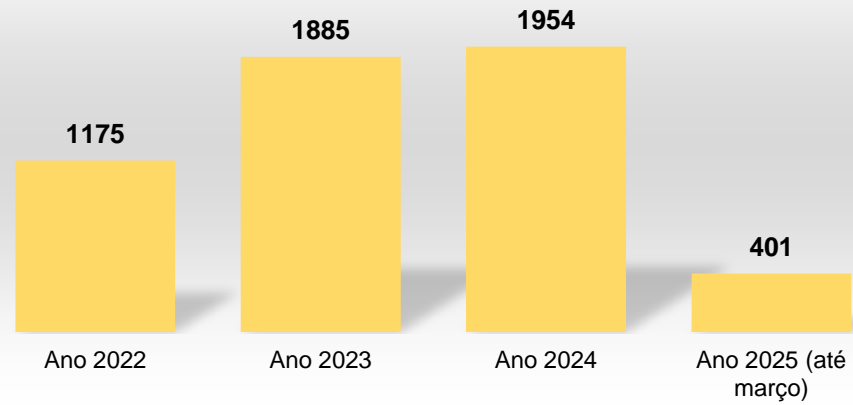


**Sugestões mês a mês 25**

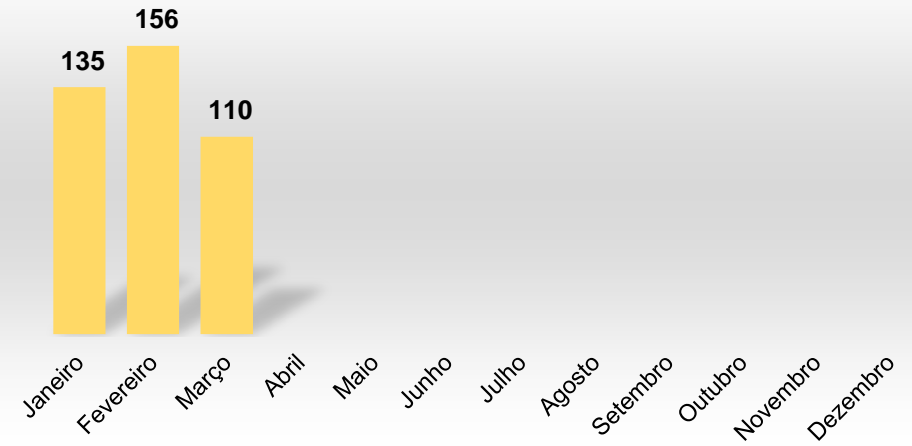


# Elogios

## Elogios 2022-2025



## Elogios mês a mês 25



# Conclusão:

- Este Relatório apresentou o resultado das manifestações registrados na Ouvidora-geral do Estado, considerando janeiro a março de 2025.
- Com relação às Manifestações:
  - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 88%;
  - ✓ Média mensal das manifestações: 9.346
  - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação;
  - ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve diminuição de 9% de manifestações no período;
  - ✓ Em relação às denúncias, houve um aumento de 0,4% quando comparado com igual período em 2024.
  - ✓ Apenas 15% dos usuários se identificaram neste período
  - ✓ A origem das manifestações mais utilizada foi Tele atendimento com 35%